

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI KANTOR
DEPARTEMEN AGAMA KOTAMADYA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Dalam Ilmu Manajemen Dakwah**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Sri Maryati
03240043

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2007

Drs. H. Hasan Baihaqi, AF, M.Pd
Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Nota Dinas Pembimbing

Hal : Skripsi Sdri. Sri Maryati

Lampiran : 4 Exemplar

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Dakwah

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan bimbingan, pengarahan dan koreksi terhadap skripsi
saudari:

Nama : Sri Maryati

NIM : 03240043

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Judul : Manajemen Palayanan Jamaah Haji di Kantor Departemen
Agama Kota Yogyakarta

Maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi ini sudah layak
diajukan pada sidang munaqosah.

Demikian persetujuan ini kami beritahukan, atas perhatiannya kami
ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Juli 2007.

Hormat Kami

Pembimbing

Ketua Jurusan

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP: 150267223

Drs. H. Hasan Baihaqi, AF, M.Pd
NIP: 150204261



DEPARTEMEN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telpon (0274) 515856 Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221

PENGESAHAN

Nomor : UIN-02/DD/PP.009/1492/2007

Skripsi dengan judul :

MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI
DEPARTEMEN AGAMA KOTAMADYA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Sri Maryati

NIM : 03240043

Telah dimunaqosyahkan pada :

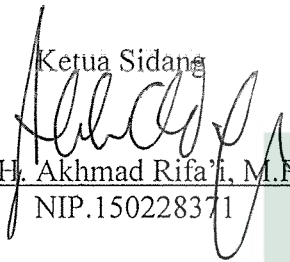
Hari : Rabu

Tanggal : 01 Agustus 2007

Dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga

SIDANG DEWAN MUNAQOSYAH


Ketua Sidang


Dr. H. Akhmad Rifai, M.Phil
NIP.150228371

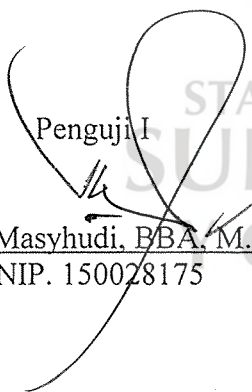
Sekretaris Sidang


Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP.150267223

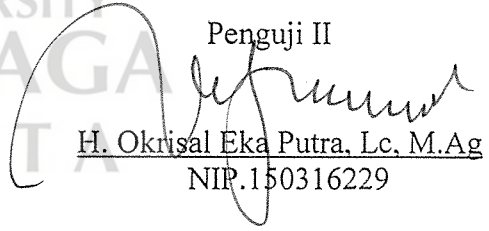
Pembimbing


Drs. H. Hasan Bathaqi AF, M.Pd
NIP.150204261

Penguji I


Drs. H. Masyhudi, BBA, M.Si
NIP. 150028175

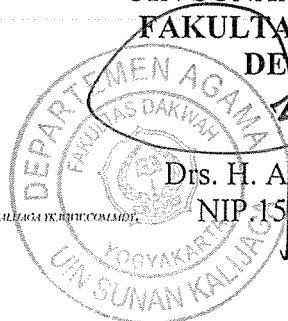
Penguji II


H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
NIP.150316229

Yogyakarta, 02 Agustus 2007

**UIN SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH
DEKAN**


Drs. H. Afif Rifai, MS
NIP.150222293



MOTTO

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (*Q.S. Al-Hajj: 27*)*

Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertagwalah kepada Allah supaya kamu beruntung. (*Q.S. Al-Imron :200*)*

Air mata tidak akan menghapus dukamu; berharap tidak akan membuatmu sukses; hanya keberanian yang bisa membawamu kesana; don't fear change
(*Johni Pangalila*)*

The Real Action With Beautiful Heart. (*Penulis*)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

* Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: PT. Kumudasmoro Grafindo, 1994), hlm. 515

* Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV. Atlas, 2000), hlm.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kehadirat Allah SWT

Sripsi ini kupersembahkan untuk:

Kedua Orang Tuaku Tercinta yang telah membimbingku

Kakakku dan Adik-Adikku yang aku sayangi

Almamaterku Fakultas Dakwah Universitas Negeri Sunan

Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، وبه نستعين على أمور الدنيا والدين. أشهد
ان لا اله الا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله. اللهم صلّ و سلم على محمد و على
آله و أصحابه أجمعين

Alhamdulillah, segala puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmad-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini selesai dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang dirahmati oleh Allah SWT.

Selanjutnya tidak lupa penulis haturkan banyak terima kasih kepada semua pihak atas segala bimbingan dan bantuannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, semoga amal baik tersebut mendapat balasan dari Allah SWT. Amin. Dengan rasa hormat dan syukur, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H.Afif Rifai M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd, Bapak Ahmad Muhammad, M.Ag selaku Kajur dan Sekjur Manajemen Dakwah.
3. Ibu Dra. Hj.Mikriani, M.M selaku Penasehat Akademik.

4. Bapak Drs.H.Hasan Baihaqi, AF. M.Pd selaku pembimbing yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh dosen, staf dan karyawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menumbuhkan kecintaan kepada ilmu dan membuka cakrawala berpikir dalam bermasyarakat.
6. Bapak Drs. Badaruddin, MA selaku kepala dan Seluruh Staf Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Ayah dan Ibunda tercinta yang telah sabar memberikan do'a, dorongan dan semangat untukku sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman satu kosku Mbak Janah, Uum, Hayat, Lela, Dewi, Mbak Asna yang telah memberikan batuan dan dorongannya.
9. Serta Teman-teman MD A & B tahun 2003.
10. Semua pihak yang turut membantu serta berpartisipasi sehingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis panjatkan do'a dan harapan semoga apa yang kita lakukan menjadi amal yang sholeh dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Juli 2007

Penulis

ABSTRAK

Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji yang diupayakan melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah dapat dilaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. Kantor Departemen Agama Kotamadya adalah instansi yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan haji dan umroh. Kantor Departemen Agama merupakan instansi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji dari segi pelayanan. Bahkan dapat memberikan jawaban atas semua kegelisahan masyarakat tentang bentuk pelayanan dan bimbingan haji.

Penyelenggaraan ibadah haji di Kotamadya Yogyakarta masih belum maksimal terutama pada mutu pelayanan, lemahnya sumber daya manusia, bimbingan dan perlindungan kepada warga negara yang melakukan ibadah haji. Selama ini pelayanan kepada jamaah haji belum sesuai dengan tuntutan dan keinginan jamaah haji. Terkadang mereka sebagai petugas masih mementingkan kepentingan pribadi padahal mereka sebagai abdi masyarakat. Masih minimnya kualitas dari petugas haji dan pelayanan yang diberikan adalah tugas berat dari Seksi Penyelenggaraan haji dan Umroh. Untuk itu perlu adanya sebuah manajemen pelayanan yang baik, sehingga jamaah haji mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan jama'ah haji di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menguraikan data-data yang telah dikumpulkan. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi yaitu survei langsung ke Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta dengan mengamati proses pelayanan, interview atau wawancara dengan petugas-petugas haji yaitu kepala dan staf Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, dan dokumentasi berupa buku, jurnal atau tulisan yang mendukung penelitian ini. Sedangkan teknis analisis dengan menggunakan analisis SWOT, variabel yang digunakan adalah manajemen pelayanan jama'ah haji.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui proses manajemen pelayanan jama'ah haji di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Adapun bentuk manajemen pelayanan ini dapat dilihat dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Telaah Pustaka	8
G. Kerangka Teori	11
1. Tinjauan Tentang Manajemen	11
2. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan	12
3. Tinjauan Tentang Unsur-unsur Manajemen Pelayanan	16
H. Metode Penelitian	27
I. Sistematika Pembahasan	31

BAB II	GAMBARAN UMUM KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KOTAMADYA YOGYAKARTA	33
	A. Visi dan Misi Pelayanan Jama'ah Haji	33
	B. Sasaran dan Tujuan	33
	C. Kedudukan, Tugas, Fungsi serta Struktur Organisasi Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta	34
	D. Kedudukan, Tugas, Fungsi serta Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta	40
	E. Tata Kerja Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta	42
	F. Perkembangan Jamaah Haji di Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta	43
	G. Jumlah KBIH di Kotamadya Yogyakarta	44
BAB III	MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KOTAMADYA YOGYAKARTA	46
	A. Persiapan Penelitian.....	46
	B. Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.....	49
	C. Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.....	51

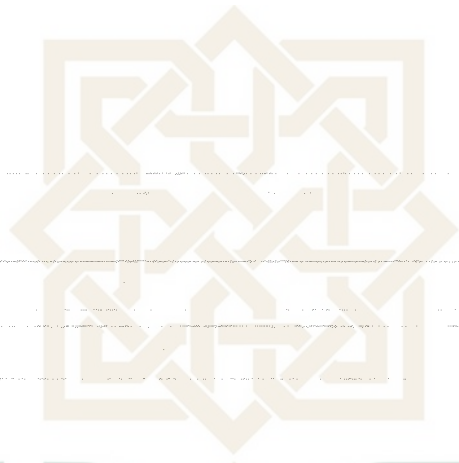
	D. Strategi Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta	73
BAB IV	PENUTUP	82
	A. Kesimpulan	82
	B. Saran-saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum memasuki pembahasan skripsi ini, terlebih penulis akan menjelaskan istilah yang digunakan dalam skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN JAMA’AH HAJI KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KOTAMADYA YOGYAKARTA”**. Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap pengertian judul di atas, maka terlebih dahulu kami jelaskan beberapa istilah yang ada dalam judul tersebut.

1. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji

Definisi Manajemen, yaitu asal kata dari bahasa Inggris “*manage*” dalam bahasa latin “*manus*”, yang berarti memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing.¹ Dapat dikemukakan mengenai batasan pengertian manajemen menurut Luter Guilick sebagaimana dikutip oleh T. Hani Handoko, mendefinisikan manajemen sebagai ilmu pengetahuan (*science*), karena dipandang sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan orang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi manusia.²

Disisi lain Griffin memberikan pengertian manajemen sebagai berikut: “*management is the process of planning, and decision making,*

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

² T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2000, hlm. 11. Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 1

organizing, leading and controlling an organization's human, financial, psysycal, and information resources to achieve organizational goal in on efficient and effective manner".³

Manajemen di sini diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pembuatan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian manusia dalam organisasi keuangan, fisik dan sumber informasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.

Menurut Gronroos, pelayanan adalah serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴

Jama'ah haji adalah sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji ketanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan, seorang *customer* yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikendaki juga sudah memenuhi rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.⁵

³ Ricky W. Griffin, *Management* (Boston: Houghton Company, 1984), hlm 9.

⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 2

⁵ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah Implementasi Knowledge workers)*, (Jakarta: Nizam Press, 2004), hlm. 11

Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan jama'ah haji adalah suatu proses memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta

Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta adalah sebuah lembaga atau instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sebagai sumber informasi dan sebagai wadah bagi masyarakat, para ulama, dan berbagai agama terutama umat Islam. Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta merupakan pusat sumber informasi tentang haji dan harus mampu membina umat khususnya umat Islam untuk dapat lebih memahami tentang ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji ini merupakan tugas dari Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

Jadi yang dimaksud judul “manajemen pelayanan jama'ah haji di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta” adalah penelitian tentang proses penyiapan pelayanan haji, pelayanan pra haji, pemberangkatan dan pemulangan jama'ah haji dan pelayanan pasca haji di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta pada tahun 2006.

B. Latar Belakang Masalah

Allah SWT, telah mewajibkan umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji ke Baitulloh bagi umat yang mampu. Sehingga setiap orang yang dalam

hatinya merasa terpanggil untuk melaksanakannya, karena itu dapat menambah tingkat keimanan kita.

Penyelenggaraan ibadah Haji dilaksanakan tiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta adalah Instansi yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Penyelenggaraan ibadah haji mempunyai proses yang sangat rumit mulai dari pendaftaran, pendataan, pengkloteran, pencetakan paspor, membimbing jama'ah haji sampai proses memonitoring jama'ah haji di Arab Saudi.

Undang-Undang No 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui system dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib dan nyaman. Di era globalisasi dan kemajuan tehnologi informasi semakin cerdas dalam menuntut kepuasan-kepuasan dalam pelayanan. Oleh karena itu Departemen Agama sebagai penyelenggaraan haji di Indonesia juga dituntut untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada jama'ah.⁶

Penyelenggaraan ibadah haji ditengah air selama ini masih belum maksimal terutama pada mutu pelayanan, bimbingan, SDM dan perlindungan kepada warga negara yang melaksanakan haji. Di tengah pembangunan nasional berbagai bidang, tuntutan masyarakat kepada penyelenggaraan

⁶ Ngatidjan, *Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia dan Tantangannya*, Makalah, (BEM-J MD Fak. Dakwah UIN Suka, 2006), hlm. 1

negara untuk mewujudkan *good* dan *clean goverment* semakin meningkat. Sejalan dengan itu Departemen Agama khususnya Dirjen Bimas Islam dan penyelenggaraan haji sebagai instansi pemerintah yang kinerjanya sedang disoroti oleh masyarakat. Hendaknya dapat merespon hal tersebut dengan menetapkan kebijakan strategis yang berorientasi kepada pelayanan publik dan pelaporan yang akuntabel.

Untuk mewujudkannya, tidak semudah membalikkan telapak tangan, karena di samping membutuhkan waktu yang relatif lama, juga kendala oleh faktor-faktor yang semestinya menjadi pendukung utama kebijakan tersebut. Lemahnya SDM dan masalah adanya pemikiran yang lebih mengedepankan kepentingan pribadi dibanding kepentingan yang lebih hakiki yaitu pelayanan kepada masyarakat, padahal seperti kita ketahui abdi negara dan masyarakat.⁷ Berangkat dari persoalan tersebut diatas tentunya disinilah dibutuhkan sebuah manajemen pelayanan.

Manajemen adalah suatu proses perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian manusia dalam organisasi keuangan, fisik dan sumber informasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.⁸

Manajemen mencakup seluruh fungsi-fungsinya seperti, perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan, kepemimpinan dan seterusnya.

⁷ Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Haji Tahun 2006*, (Jakarta: Depag, 2005), hlm. 97

⁸ Ricky W. Griffin, *Op., Cit.*, hlm. 9

Ada dua alasan dasar perlunya sebuah manajemen pelayanan adalah untuk mencapai 1. "*Customer workers*" kepuasan pelanggan dalam hal ini jamaah haji.⁹ 2. "*Positif benefits*" untuk meningkatkan sukses pencapaian sebuah organisasi.

Namun bukan berarti kendala-kendala tersebut sebagai sebuah kata mati yang bebas dari koreksi, melainkan ibarat sebuah bangunan yang dapat direnovasi, bahkan dihancurkan dengan menggunakan berbagai strategi yang dapat mengalami kendala tersebut. Ini semua adalah tugas dari Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta yang merupakan pusat sumber informasi tentang haji dan harus mampu membina umat khususnya umat Islam untuk dapat lebih memahami tentang ibadah haji. Maka perlu adanya sebuah manajemen pelayanan dalam memberikan sebuah pelayanan kepada jama'ah haji.

Selain memberikan pelayanan tentang haji, Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta juga sebagai sumber informasi dan sebagai wadah bagi masyarakat, para ulama, dan berbagai agama terutama umat Islam. Keberhasilan Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta juga didukung oleh sebuah organisasi dengan struktur kelembagaan yang bagus dan peran serta masyarakat, sehingga tujuan sebuah organisasi dapat tercapai.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang masalah tersebut diatas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimana penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta?"

⁹ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Op., Cit.*, hlm. 18

D. Tujuan Penelitian

Segala sesuatu yang kita lakukan pasti mempunyai tujuan yang diharapkan, demikian juga dengan penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai rumusan masalah adalah:

1. Ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jama'ah haji di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.
2. Ingin mendiskripsikan bentuk pelayanan jama'ah haji yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis. Hal ini dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan dapat dimanfaatkan tidak hanya bagi peneliti saja melainkan bagi orang lain. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara teoritis

Menambah wawasan dan sumbangan berpikir mengenai efektifitas Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji di Kotamadya Yogyakarta.

2. Kegunaan secara praktis

Sebagai bahan evaluasi, pertimbangan dan dasar pijak bagi Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji di Kotamadya Yogyakarta.

F. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini buku yang memuat tentang manajemen pelayanan haji diantaranya:

Achmad Nidjam dan Alatief Hanan dalam bukunya "*Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah Implementasi Knowledge workers)*" menyatakan tentang gambaran umum tentang perhajian dengan lebih menitik beratkan pada penerapan kualitas pelayanan prima yang seharusnya diberikan kepada masyarakat, lebih khusus lagi kepada masyarakat perhajian dengan mewujudkan sumber daya manusia yang memiliki ilmu pengetahuan (*knowledge workers*)¹⁰. Disini pelayanan dijadikan prioritas utama dalam penyelenggaraan ibadah haji, sehingga memerlukan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi jamaah haji.

Skripsi yang berjudul "*Implementasi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Perencanaan di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta)*" oleh Muhammad Sholihin, Fakultas Dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan yang ada di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah adanya hasil perencanaan yang meliputi *Forecasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan.¹¹

¹⁰ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Op., Cit.*, hlm. 16.

¹¹ Muhammad Sholihin, "*Implementasi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Perencanaan di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta)*", *Skripsi*, Tidak di Terbitkan, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005)

Skripsi yang berjudul “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta*” oleh Murtaqi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen yang menggunakan sudah tepat dan menerapkan 4 fungsi manajemen secara efektif.¹²

Berdasarkan hasil pengamatan penulisan terhadap skripsi sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan atas pertimbangan-pertimbangan bahwa di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta ini belum ada penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jama'ah haji.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen

Sebelum memberikan batasan pengertian mengenai manajemen pelayanan, terlebih dahulu perlu ditegaskan mengenai pengertian manajemen. Berikut pendapat para tokoh mengenai pengertian manajemen. Luter Guilick sebagaimana dikutip oleh T. Hani Handoko, mendefinisikan manajemen sebagai ilmu pengetahuan (*science*), karena dipandang sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan orang bekerja sama

¹² Murtaqi, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta*, *Skripsi*, Tidak di Terbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2006).

untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan¹³.

Disisi lain Griffin memberikan pengertian manajemen sebagai berikut:

*“management is the process of planning, and decision making, organizing, leading and controlling an organization's human, financial, psysycal, and information resources to achieve organizational goal in on efficient and effective manner”.*¹⁴

(Manajemen disini diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian manusia dalam organisasi keuangan, fisik dan sumber informasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien).

G.R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

“Management is a distintct procces consisting of planning organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the us of human being and other resources”.

(Manajemen adalah suatu proses yang kas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah di tentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹⁵

Beberapa unsur-unsur manajemen antara lain sebagai berikut:

- 1) Ada tujuan yang telah ditetapkan
- 2) Tujuan dapat dicapai dan diperoleh melalui kegiatan orang lain dengan demikian ada atasan dan ada bawahan

¹³ T. Hani Handoko, *Op., Cit.* hlm. 1. Nanang Fattah, *Op., Cit.*, hlm. 1

¹⁴ Ricky W. Griffin, *Op., Cit.*, hlm. 9

¹⁵ Melayu S.P. Hasibuan, *Organisasi & Motivasi (Dasar Peningkatan Produktifitas)*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 1996), hlm. 3

3) Karena kegiatan melalui bantuan orang lain maka perlu diadakan bimbingan dan pengawasan.¹⁶

Manajemen mencakup kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan dilakukan oleh individu-individu yang mengembangkan usaha terbaiknya melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan apa yang mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukan dan mengatur efektifitas dari usaha-usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang memberikan respon ekonomis, psikologis, sosial-politis dan sumbangan-sumbangan serta pengendaliannya.

Dari definisi-definisi yang dipaparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah melaksanakan kegiatan secara bersama dengan melalui sebuah proses dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan yang pasti secara efisien dan efektif.

Departemen Agama adalah sebagai penyelenggara haji di Indonesia dituntut untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan transparan kepada jamaah haji.

Penyelenggaraan haji merupakan kegiatan pelayanan publik dan berpedoman pada prinsip-prinsip yang mengedepankan kepentingan jamaah dengan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan.

¹⁶ Harbangan Siagian, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Semarang: Satya Wacana, 1993), hlm. 10

Selain itu juga prinsip keadilan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Prinsip-prinsip tersebut mengacu dan dilaksanakan dengan pemikiran, antara lain:

1. Suatu keadilan tidak cukup dengan niat saja namun perlu manajemen dan ditunjang dengan SDM yang baik.
2. Efisiensi merupakan keharusan namun tidak menghilangkan asas kemdahan, keadilan, keselamatan, keamanan dan kenyamanan.
3. Transparan dapat akuntabel agar tidak terjadi penyimpangan dan saling curiga.¹⁷

2. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan

Untuk mendukung tercapainya birokrasi yang baik perlu ada upaya strategik pendayagunaan aparatur negara yang meliputi upaya perampingan, efektivitas organisasi, tatalaksana pelayanan yang mempunyai daya saing yang memadai dalam mengkomodasikan tuntutan masyarakat dan mengantisipasi tantangan global. Sebagai alat, organisasi harus efektif dan efisien agar tujuan dapat tercapai tepat, hemat dan cermat.

Manajemen pelayanan adalah sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹⁸

¹⁷ Ngatidjan, *Op., Cit.*, hlm. 1

¹⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Op., Cit.*, hlm. 4

Menurut Moenir, manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.¹⁹

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu atau seni dalam sebuah kegiatan dengan membuat rencana, mengimplementasikan rencana, mengendalikan proses layanan dan menyelesaikan kegiatan sesuai dengan rencana yang dibuat dengan tujuan memberikan kepuasan kepada yang dilayani.

“Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.”

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum harus dapat mencapai sasaran atau yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi mencapainya kesungguhan dan syarat-syarat

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 190

yang sering kali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif.

Manajemen dari segi aktifitasnya dihubungkan dengan fungsi pelayanan, didasarkan pada pengamatan empiris dalam prakteknya sehari-hari. Adapun aktifitas manajemen yang menonjol diantaranya aktifitas-aktifitas yang dilakukan adalah:

- a) Aktifitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan.
- b) Menetapkan cara yang tepat melaksanakan pekerjaan
- c) Melaksanakan pekerjaan
- d) Mengendalikan kegiatan atau proses kegiatan
- e) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan²⁰

Dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan yang baik, terlebih dahulu kita pahami konsep manajemen yaitu konsep momen kritis pelayanan. Albrecht dan Bradford mendefinisikan momen kritis pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Ada tiga faktor yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan *moment of truth*, yaitu:

- a. Konteks pelayanan
- b. Referensi yang dimiliki oleh konsumen

²⁰ *Ibid.*, hlm. 170

- c. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.²¹

3. Tinjauan tentang Unsur-Unsur Manajemen Pelayanan

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan awal dari kegiatan manajemen. Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga tertentu mempunyai tujuan untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya perencanaan. Menurut Rosyad Shaleh perencanaan merupakan proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang dan sistematis mengenai tindakan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dalam rangkaian kegiatan.²²

G.R. Terry memberikan pengertian perencanaan adalah menentukan tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat dicapai tujuan-tujuan itu.²³

Disisi lain Ulbert Silalahi memberikan pengertian perencanaan adalah merupakan kegiatan menetapkan tujuan serta merumuskan dan mengatur pendencygunaan manusia materiil, informasi, finansial, metode

²¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Op., Cit.*, hlm. 58.

²² ABD Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1977), hlm.

²³ GR Terry dan L.W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm

dan waktu untuk memaksimalkan efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan.²⁴

Menurut Winardi perencanaan adalah tindakan dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktifitas-aktifitas yang diusulkan yang dianggap untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.²⁵

Pemikiran dan pengambilan keputusan mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan itu didasarkan pada hasil pemikiran dan perhitungan yang masak setelah dilakukan penelitian dan analisa terhadap kenyataan-kenyataan dan keterangan-keterangan yang kongkrit. Dalam pembahasan terhadap proses perencanaan akan meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perkiraan dan perhitungan masa depan
2. Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Penetapan tindakan dan prioritas pelaksanaannya
4. Penetapan metode
5. Penetapan dan penjadwalan waktu
6. Penetapan lokasi (tempat)

²⁴ Ulbert Silalahi, MA, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), hlm. 135

²⁵ Winardi, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Alumni, 1996), hlm. 17

7. Penetapan biaya fasilitas dan faktor-faktor lain yang diperlukan.²⁶

Dalam perencanaan setidaknya-tidaknya memuat 5 W + 1 H yang merupakan standar umum dalam sebuah perencanaan. Suatu rencana yang baik itu berisikan atau memuat 6 unsur yaitu: *What, Why, Where, When, Who, dan How*. Jadi suatu rencana yang baik harus memberikan jawaban kepada pertanyaan sebagai berikut:

1. Tindakan apa yang harus dikerjakan
2. Apakah sebabnya tindakan tersebut dilakukan atau dikerjakan
3. Dimanakah tindakan itu harus dilaksanakan
4. Kapankah tindakan itu dilakukan
5. Siapa yang akan mengerjakan tindakan itu
6. Bagaimana caranya melaksanakan tindakan itu.²⁷

Perencanaan haji adalah merupakan proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang dan sistematis, mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan di masa yang akan datang dalam rangka penyelenggaraan haji.

2. Pengorganisasian

Supaya perencanaan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka perlu pengorganisasian yang baik. Disini perlu adanya orang-orang yang sanggup melaksanakan tugas pekerjaan dan pembagian pekerjaan sesuai dengan kedudukan atau jabatan, serta

²⁶ *Ibid.*, hlm. 135

²⁷ M. Manulang, *Pemahaman Praktis Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992), hlm. 49

mampu bekerjasama antar satu dengan yang lain dalam satu team dengan baik.

Menurut Rosyad Shaleh pengorganisasian adalah rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan usaha dakwah dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan harus dilaksanakan serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan-satuan organisasi.²⁸

G.R. Terry memberikan definisi pengorganisasian adalah mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.²⁹

Dalam sebuah pengorganisasian ini mencakup beberapa hal antara lain sebagai berikut:

- a. Membagi-bagi dan mengelompokkan tindakan-tindakan dakwah dalam kesatuan kerja.
- b. Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing satuan serta menetapkan pelaksanaan atau da'i untuk melakukan tugas tersebut.
- c. Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan.
- d. Menetapkan jalinan hubungan.³⁰

Adapun langkah-langkah yang perlu diperhatikan dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut:

²⁸ ABD Rosyad Shaleh, *Op., Cit.*, hlm 77

²⁹ GR Terry dan L.W. Rue, *Op., Cit.*, hlm. 9

³⁰ ABD Rosyad Shaleh, *Op., Cit.*, hlm. 79

1. Identity – tetapkan dengan teliti dan tentukan pekerjaan yang akan dilaksanakan.
2. “Break work down” bagi-bagi pekerjaan menjadi tugas-tugas setiap orang.
3. Tugas-tugas kelompok menjadi posisi-posisi
4. Tentukan persyaratan-persyaratan setiap posisi
5. Kelompokkan posisi menjadi satuan-satuan yang dapat dipimpin dan saling berhubungan dengan baik.
6. Bagi-bagikan pekerjaan, tanggung jawab dan luas kekuasaan yang akan dilaksanakan.
7. Ubah dan sesuaikan organisasi sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dan kondisi-kondisi yang diubah.
8. Berhubungan selalu selama proses pengorganisasian.³¹

Pengorganisasian adalah sebuah tindakan mengelompokkan dan memberikan tugas/pekerjaan yang penting kepada seseorang pelaksana dan selalu bekerjasama antar satu dengan yang untuk melaksanakan tugas/pekerjaan dalam kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Penggerakan

Penggerakan merupakan keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas

³¹ GR Terry dan L.W. Rue, *Op., Cit.*, hlm. 11

bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif, efisien, dan ekonomis.³²

Menurut G.R. Terry penggerakan adalah disebut juga gerakan aksi, mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.³³

Disisi lain Winardi memberikan pengertian penggerakan merupakan usaha untuk menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran anggota perusahaan tersebut.³⁴

Menurut Rosyad Shaleh langkah-langkah dalam penggerakan dakwah terdiri dari:

1. Pemberian motivasi
2. Penjalinan hubungan
3. Penyelenggaraan komunikasi
4. Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan.³⁵

Agar penggerakan dapat berjalan dengan baik dan lancar maka diperlukan beberapa hal yang dapat menggerakkan seseorang untuk

³² Amitai Etzioni, Suryatim (Penerjemeh), *Organisasi-Organisasi Modern*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1982), hlm. 128

³³ G.R. Terry, Swith D.F.M.(Penerjemeh), *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 17

³⁴ Winardi, *Op., Cit.*, hlm. 233

³⁵ ABD Rosyad Shaleh, *Op., Cit.*, hlm. 112

melakukan tindakan/pekerjaan, yaitu diperlukan adanya kepemimpinan, motivasi dan fasilitas.

a. Kepimpinan

Sedangkan menurut Hamzah Ya'kub kepemimpinan adalah proses pemberian bimbingan dan tauladan, proses pemberi anjakan yang mudah (fasilitas) atas pekerjaan orang-orang yang terorganisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³⁶

Alvin Brown, memberikan konsep tipe-tipe kepemimpinan yang terbagi menjadi tiga golongan besar. Adapun tipe-tipe kepemimpinan itu adalah sebagai berikut:

- 1) Otoriter, pemimpin yang mendasarkan kekuasaan pada tangan seseorang
- 2) Demokrasi, pemimpin yang hanya memberikan perintah setelah mengadakan konsultasi dahulu dengan kelompok masyarakatnya.
- 3) Liberal/bebas, pemimpin disini tidak pernah memimpin/mengendalikan bawahannya sepenuhnya. Ia sendiri tidak pernah ikut serta dengan bawahannya, seolah-olah tanpa ikatan antara pemimpin dan bawahannya.

b. Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin "movere" yang berarti "dorongan atau daya penggerak". Motivasi ini hanya

³⁶ Hamzah Ya'kub, *Publistik Islam Teknik Dakwah dan Leadership*, (Bandung: CV. Diponegoro, 1981), hlm. 155.

diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahannya atau pengikut.³⁷

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahannya, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Salah satu karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin adalah kemampuannya untuk memotivasi orang lain dalam mencapai tujuan atau misi dari organisasi. Kemampuan, ketrampilan dan kecakapan karyawan sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan tetapi yang terpenting adalah keinginan dan kemauan untuk bekerja giat demi mencapai hasil yang optimal.

1. Asas-asas motivasi

- a. Asas mengikutsertakan, artinya mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan pendapat, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan.
- b. Asas komunikasi, artinya menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara-cara mengerjakannya dan kendala-kendala yang dihadapi

³⁷ Melayu S.P. Hasibuan, *Organisasi & Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 1996), hlm. 92.

- c. Asas pengakuan, artinya memberikan penghargaan, pujian dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapai.
 - d. Asas wewenang yang didelegasikan, artinya memberikan kewenangan dan kepercayaan diri kepada bawahan, bahwa dengan kemampuan dan kekreatifannya ai mampu mengerjakan tugas-tugas dengan baik.
 - e. Asas adil dan layak, artinya alat dan jenis motivasi yang diberikan harus berdasarkan atas keadilan dan kelayakan terhadap semua karyawan.
 - f. Asas perhatian timbal balik, artinya bawahan yang berhasil mencapai tujuan dengan baik, maka pemimpin harus bersedia memberikan alat dan jenis motivasi.³⁸
2. Tujuan pemberian motivasi
- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
 - b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
 - c. Meningkatkan produktivitas karyawan
 - d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
 - e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
 - f. Mengefektifkan pegadaan karyawan
 - g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 97

- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan
 - i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
 - j. Meningkatkan rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
 - k. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan buku.³⁹
- c. Fasilitas

Walaupun karyawan memiliki kemampuan, kecakapan dan ketrampilan yang tinggi, namun disini juga penting adanya sebuah fasilitas untuk menunjang atau mewujudkan prestasi kerja karyawan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi sekarang ini, fasilitas yang diperlukan juga harus memadai demi kelancaran kegiatan/pekerjaan. Misalnya memberikan bantuan kendaraan kepada salesmen, sehingga mereka dapat bekerja secara optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Penggerakan adalah keseluruhan usaha yang digunakan oleh seorang manajer/pemimpin agar anggotanya mau melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan ikhlas dan bertanggungjawab agar tercapai tujuan dengan efektif dan efisien.

4. Pengawasan

Menurut G.R. Terry, pengawasan atau controlling adalah langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan-tindakan korektif bila di perlukan

³⁹ *Ibid.*, hlm. 98

untuk menjamin agar hasilnya sesuai dengan apa yang telah di rencanakan.⁴⁰

M. Manullang memberikan pengertian pengawasan adalah pengadaan dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula.⁴¹

Guna mengetahui apakah perencanaan dakwah yang telah ditetapkan sesuai dengan pelaksanaan, perlu adanya control sedini mungkin. Hal ini didasarkan untuk mengetahui apakah ada penyimpangan atau tidak, sehingga tujuan dakwah mencapai sasaran dengan efektif dan efisien. Dalam mengadakan pengawasan penyelenggaraan dakwah dapat dilakukan dengan melalui tahap sebagai berikut:

- a) Menetapkan standar (alat ukur).
- b) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas dakwah yang telah ditetapkan.
- c) Membandingkan antara pelaksana dengan standar.
- d) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan atau pembetulan.⁴²

⁴⁰ J.B. Wahyudi, *Dasar-Dasar Manajemen Penyiaran*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), hlm. 10

⁴¹ M. Manullang, *Op., Cit.*, hlm. 23

⁴² ABD. Rosyad Shaleh, *Op., Cit.*, hlm. 142

Pengawasan adalah sebuah tindakan dan langkah-langkah yang digunakan untuk mengoreksi atau mengevaluasi sebuah kegiatan serta memberikan arahan-arahan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

H. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah merupakan cara bertindak yang praktis, rasional, objektif dan terarah untuk menemukan hubungan fakta dan menghasilkan dalil dan hukum. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan diri orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴³

Dalam penelitian deskriptif kualitatif yaitu penulis melakukan penelitian dengan melakukan analisa hanya pada taraf deskripsi yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan, dan kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis membuat prediksi, maupun mempelajari implikasinya.⁴⁴

⁴³ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), hlm. 3

⁴⁴ Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), hlm. 5.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengungkapkan bagaimana Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi *Planing, Organizing, Actuating dan Controlling* dalam penyelenggaraan ibadah haji.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah keseluruhan dari sumber informasi yang dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah Bapak Drs. Badaruddin, MA selaku kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dan Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

Sedangkan yang dimaksud dengan objek penelitian adalah masalah-masalah yang akan diteliti yaitu tentang pelaksanaan manajemen pelayanan jama'ah haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a) Metode Observasi

Observasi adalah sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek yang

diteliti dan mencatat dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti⁴⁵.

Metode ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data tentang kegiatan penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang digunakan oleh Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.

b) Metode Interview (wawancara)

Metode interview adalah metode yang digunakan dengan cara bercakap cakap, berhadapan, tanya jawab untuk mendapatkan keterangan masalah penelitian.⁴⁶

Teknik interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin artinya memberikan pertanyaan menurut keinginan peneliti tetapi masih berpedoman pada ketentuan atau garis-garis yang menjadi pengontrol relevan atau tidaknya interview tersebut⁴⁷. Wawancara ini dilakukan secara tidak terlalu terikat kepada pedoman pertanyaan yang tersusun sebelumnya. Melainkan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat wawancara tengah berlangsung.

⁴⁵ Selo Sumarjan dan Koentjoroningrat, *Penyusunan dan Penggunaan Koesioner*, (Jakarta: Gramedia, 1990), hlm. 173.

⁴⁶ Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: Gramedia, 1994), hlm. 729.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1990), hlm. 127.

Metode ini peneliti gunakan dalam pengumpulan data dan memperoleh informasi antara lain:

1. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.
2. Penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Wawancara ini ditujukan kepada bapak Drs. Badaruddin, MA selaku kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan staf

c) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari barang-barang tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti: buku-buku, dokumen, majalah, persatuan-persatuan, catatan harian, notulen rapat dan sebagainya⁴⁸.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan suatu data yang tidak diperoleh dari data sebelumnya. Dengan pengertian lain yaitu teknik yang digunakan untuk mencari data-data yang telah lalu melalui sumber-sumber dokumen. Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data yang sifatnya tertulis dalam buku-buku dan catatan-catatan yang meliputi gambaran umum, sejarah singkat berdirinya, struktur organisasi yang diperoleh dari dokumentasi di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Dokumen ini merupakan pelengkap data karena

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 202.

data yang diperoleh dengan metode ini bersifat otentik yaitu lebih terjamin kebenarannya

d) Teknik Analisis Data

Analisis data adalah penyederhanaan data dalam bentuk lebih praktik untuk dibaca dan diinterpretasikan, yaitu diadakan pemisahan sesuai dengan jenis masing-masing data dan kemudian diupayakan analisisnya. Dengan menguraikan, menjelaskan sehingga data tersebut dapat diambil pengertian dan kesimpulan sebagai hasil penelitian.⁴⁹

Tahap analisa data merupakan tahap yang paling penting dan menentukan pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian.⁵⁰ Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif artinya data yang diperoleh kemudian disusun dan digambarkan menurut apa adanya, yaitu hanya merupakan penyajian fakta tanpa melakukan penyajian hipotesa, semata-mata untuk memberikan gambaran dari sudut individu, secara objektif berdasar kerangka tertentu yang telah dibuat dengan ungkapan-ungkapan kalimat sehingga dapat dijadikan kesimpulan logis terhadap permasalahan yang diteliti.⁵¹ Dalam menganalisa data, peneliti menggambarkan cara

⁴⁹ Winarno Surahmat, *Pengantar Penelitian-Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1904), hlm. 140

⁵⁰ Koentjaraningrat, *Op. Cit.*, hlm. 269

⁵¹ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 202.

berpikir induktif yaitu cara berpikir yang berangkat dari peristiwa atau kejadian yang bersifat khusus kemudian ditarik suatu generalisasi yang bersifat umum.

Analisa kualitatif ini dilakukan dengan menempuh langkah yaitu mendiskripsikan bentuk pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan oleh Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini, dibutuhkan kerangka sistematis yang dituangkan ke dalam beberapa bab dan sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, yang menggambarkan unsur-unsur yang penting dalam penelitian ini, yakni penegasan judul, latar belakang masalah yang dijadikan fokus dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teori yang dijadikan rujukan analisis data dan juga metode yang digunakan peneliti dalam memperoleh data yang diperlukan.

BAB II Gambaran Umum, berisi tentang gambaran Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta yang meliputi sub-sub, antara lain: Visi dan Misi, Tujuan dan Sasaran, kedudukan, Fungsi, Tugas dan Struktur Organisasi Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta, Perkembangan jama'ah

haji di Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta dan jumlah KBIH Kotamadya Yogyakarta.

BAB III Pembahasan, bab ini berisi tentang permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini. Bab ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta.

BAB IV berisi tentang Penutup, bab ini memuat kesimpulan, saran-saran dan penutup.

Selanjutnya skripsi ini memuat daftar pustaka, lampiran, daftar riwayat hidup penulis.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta tentang “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta”, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada bagian Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, perencanaan dilakukan sesuai dengan sistem yang ada dan mendekati ideal. Dalam membuat sebuah perencanaan langkah awal yang dilakukan adalah membuat program kerja terlebih dahulu sesuai dengan tujuan yang telah dibuat. Telah ditentukan pula gambaran kegiatan yang akan dilaksanakan pada pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji.
2. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh melaksanakan pengorganisaian dengan baik yaitu dengan adanya pembagian tugas-tugas yang telah dibuat sesuai dengan tugas dan wewenang bagiannya masing-masing staf. Dalam hal ini terlihat dengan adanya bagian kepengurusan yang dikepalai oleh satu orang dan 4 orang staf-stafnya dan masing-masing staf bertanggung jawab terhadap kepala atau pimpinan.
3. Penggerakan dilakukan dengan tujuan agar semua program kerja dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah dibuat. Penggerakan dapat diartikan sebagai pengarahan yang diberikan kepada staf-stafnya atau bawahannya agar melakukan tugas-tugasn-ya dan memberikan pelayanan

yang baik. Disini kepala memberikan dorongan, motivasi, penghargaan agar mereka melaksanakan program kerja yang telah dibuat.

4. Kegiatan Evaluasi sangat penting dalam melakukan sebuah kegiatan pelayanan. Ini sangat berkaitan dengan tolak ukur terlaksanya atau tidak para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan rencana kegiatan sesuai dengan program kerja atau malah keluar dari jalur tujuan kegiatan. Evaluasi dilakukan dengan mengadakan dialog langsung setelah penyelenggaraan ibadah haji selesai. Pelaksanaan evaluasi ini menghadirkan beberapa pihak yang bersangkutan antara lain: a) Panitia pelaksana dan Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, b) Jama'ah haji di Kotamadya Yogyakarta, c) KBIH-KBIH di Kotamadya Yogyakarta. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, sehingga dapat membuat strategi-strategi untuk meningkatkan pelayanan.

B. SARAN

1. Meningkatkan mutu pelayanan terutama pada pendaftaran calon jama'ah haji dan fasilitas yang menunjang pegawai dalam menjalankan tugasnya.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai yang profesional dan proporsional dalam memberikan pelayanan.
3. Dapat memberikan pemahaman dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan.
4. Pengembangan Sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jama'ah haji.

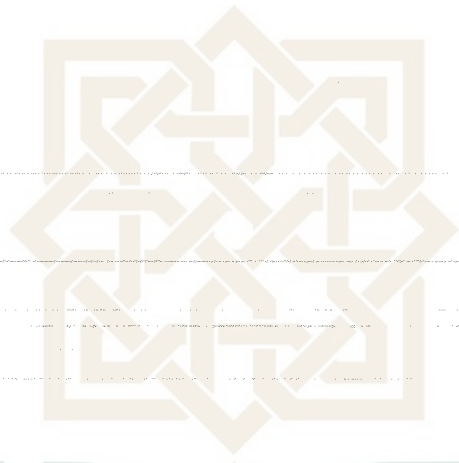
5. Meningkatkan kemampuan dalam pengetahuan dan pengembangan teknologi seperti pembuatan desain pelayanan haji yang ideal terutama pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
6. Menjalin kerjasama dengan lembaga lain yang berhubungan dengan bidang haji dan melakukan promosi keluar melalui alat teknologi atau media masa.
7. Harus mengadakan pengawasan dan kontrol terhadap kinerja pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

C. PENUTUP

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah serta Inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan. Peneliti menyadari akan keterbatasan serta kemampuan yang kurang, sehingga uraian-uraian dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang membaca sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dorongan dan bantuan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat tersusun. Penulis berharap semoga konsep ini dapat berguna bagi saya pribadi pada khususnya, dan pada pembaca pada umumnya. Bagi almamater dan bagi Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta.

Akhirnya hanya kepada Allah swt kita kembalikan segala persoalan dan memohon bimbingan serta kekuatan. Semoga Allah SWT meridhai kita.
Amin.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- ABD Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta : Bulan Bintang, 1977.
- Achmad Nidjam dan Alatief Hanan., *Manajemen Haji (Study Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*, Jakarta: Nizam Press, 2004.
- Amitai Etzioni, Suryatim, *Organisasi-Organisasi Modern*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1982.
- Departemen Pendidikan & Kebudayaan., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Haji Tahun 2006*, Jakarta: Departemen Agama, 2005.
- , *Fiqh Haji*, Jakarta, Departemen Agama, 2000.
- , *Realitas dan Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta, PT Mediacita, 2003.
- Ek. Mochtar Efendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasar Ajaran Islam*, Jakarta: Bhrata Karya Aksara, 1982.
- Griffin W. Ricky, *Management*, Boston: Houghton Company, 1984.
- Hamzah Ya'kub, *Publistik Islam Teknik Dakwah dan Leadership*, Bandung: CV. Diponegoro, 1981.
- Harbangan Siagian, *Manajemen Suatu Pengantar*, Semarang: Satya Wacana, 1993.
- J.B. Wahyudi, *Dasar-Dasar Manajemen Penyiaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994.
- Koentjaraningrat., *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1994.
- M. Manulang, *Pemahaman Praktis Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992.
- Melayu Hasibuan S.P. *Organisasi & Motivasi (Dasar Peningkatan Produktifitas)*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 1996.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993.

- Muhammad Sholihin, *"Implementasi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Perencanaan di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta)"*, Skripsi, Tidak di Terbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005).
- Murtaqi, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta*", Skripsi, Tidak di Terbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2006).
- Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1984.
- Ngatidjan, *Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia dan Tantangannya, Makalah*, BEM-J MD Fak. Dakwah UIN Suka, 2006.
- Ratminto & Atak Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999.
- Selo Sumarjan dan Koentjoroningrat, *Penyusunan dan Penggunaan Koesioner*, Jakarta: Gramedia, 1990.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1990.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1984.
- Terry G.R dan L.W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Terry G.R., Swith D.F.M. (Penerjemeh), *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Ulbert Silalahi, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Winarno Surahmat, *Pengantar Penelitian-Penelitian Ilmiah Dasar Metode Tehnik*, Bandung: Tarsito, 1904.
- Winardi, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Alumni, 1996.