

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Sebagai negara dengan mayoritas muslim terbanyak di dunia ,dengan populasi penduduk yang sangat banyak memungkinkan kalau Negara ini adalah pengirim Jemaah haji yang tiap tahunnya selalu meningkat, dengan kuota Jemaah yang seperti itu pemerintah dalam posisinya adalah penanggung jawab sebagai lembaga yang menaungi sistem dan pengorganisasian dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

Dalam setiap tahunnya jumlah Jemaah haji di Indonesia sangat meningkat pesat dengan selalu terpenuhinya jumlah porsi yang telah di tetapkan oleh Organisasi Komprensi Islam (OKI). Peningkatan tersebut tentu saja menuntut para penyelenggara ibadah haji untuk mampu memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas keamanan dan kenyamanan yang di perlukan oleh warga Negara yang menunaikan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia di atur pemerintah dalam hal ini Kementrian Agama (KEMENAG) merupakan otoritas tertinggi dalam mengurus perhajian nasional. Namun demikian, dalam pelaksanaanya dapat di bantu oleh lembaga lembaga lainnya, Hal tersebut sesuai dengan undang undang no.17 tahun 1999 bahwa penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia di laksanakan oleh pemerintah. Kegiatan dalam penyelenggaraan urusan haji tersebut di laksanakan

oleh departemen departemen dan lembaga lain yang ada hubungannya dengan penyelenggaraan urusan ibadah haji dengan cara koordinasi interdepartemen yang dalam hal ini menteri agama bertindak sebagai penanggung jawab ( Depag RI , 2000:1)

Kementrian agama sebagai salah satu lembaga yang bertanggung jawab untuk mengurus penyelenggaraan ibadah haji di daerah harus siap memberikan pelayanan dengan sebaiknya baiknya, mampu memberikan pembinaan serta bimbingan praktik bagi jemaah haji, baik masa persiapan maupun dalam pelaksanaannya nanti di tanah suci semuanya harus terorganisir dengan baik. , terutama bagi calon pemula yang baru pertama kali melaksanakan ibadah haji. Dengan demikian di harapkan nantinya para calon Jemaah haji telah memiliki persiapan teknis maupun teoritis mengenai pelaksanaan ibadah haji sehingga mereka mampu menjalankan ibadah haji sesuai dengan syariah islam dan mendapatkan hikmah.

Di Kabupaten Garut, Kementrian agama (Kemenag Kab.Garut) sebagai lembaga resmi yang melakukan pelayanan studi keagamaan islam dengan berbagai aspeknya, dengan salah satu fungsinya yaitu melakukan dan memberikan bimbingan dan pelayanan kepada umat islam di daerah Garut khususnya untuk melaksanakan ibadah haji, dalam hasil pengamatan dalam melakukan tugasnya dalam melayani Jemaah yang ingin melaksanakan ibadah haji kemenag garut selalu memberikan pelayanan yang optimal, standarnya dari tahun ketahun selalu

meningkat karena dalam mengurus segala hal yang bersangkutan paut dengan pelayanan selalu terpenuhi dengan baik.

Adapun struktur organisasi yang di miliki Kementrian Agama Kab.Garut dalam mengurus bidang haji adalah seksi penyelenggaraan haji dan umrah, untuk menjalankan roda organisasinya maka kasi haji membutuhkan sub bagian agar masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai haji bisa terlayani dengan baik agar tujuan organisasi tersebut berjalan secara efektif dan efisien.

Salah satu tugas kementrian agama kab.Garut adalah melakukan pelayanan penyelenggaraan haji, maka berdasarkan keputusan menteri agama Nomor 373 tahun 2002 pasal 15 penyelenggaraan haji dan umroh yaitu melaksanakan pelayanan dan pembinaan di bidang penyelenggaraan haji dan umroh. Dalam melaksanakan tugasnya bidang penyelenggaraan haji menyelenggarakan fungsinya di antaranya :

1. Penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyuluhan , bimbingan Jemaah dan petugas haji, dokumen dan perjalanan haji , perbekalan dan akomodasi haji pembinaan umroh dan bimbingan haji.
2. Penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

Antusias masyarakat dalam mendaftarkan dirinya, keluarga bahkan, saudaranya karena mereka ingin menyempurnakan rukun islamnya, mendorong mereka untuk bisa cepat cepat mendaftar, karena untuk tahun sekarang dan yang

akan datang Jemaah haji yang mendaftar tahun itu tidak secara otomatis langsung bisa berangkat, belum tentu calon Jemaah haji memperoleh kesempatan pada bulan haji yang akan datang.

Maka dari itu dengan tingginya antusias masyarakat untuk mendaftarkan dirinya beribadah haji lembaga pengelola pun harus di tunjang dengan pelayanan yang optimal, dengan tingginya harapan dari masyarakat supaya adanya pelayanan yang memudahkan dan mudahnya di pahami prosedur dalam memberikan informasi yang mudah di mengerti oleh masyarakat.

Menurut ( Sugiarto, 2002:216) pelayanan adalah upaya maksimal yang di berikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industry untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Dari uraian di atas dapat di pahami bahwa untuk mencapai pelayanan yang maksimal di butuhkan pengorganisasian dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain dengan masalah membludaknya masyarakat yang mendaftar tujuan lain dari fungsi kasi haji yaitu adanya pembekalan dan pembinaan yang sudah terdaftar di Kementrian Agama Kab.Garut.

Kementrian Agama Kab.Garut bertugas untuk bisa menuntun Jemaah agar tidak salah dalam memahami ibadah haji terlebih lagi jamaah yang mengharapkan pulangnyanya dari tanah suci menjadi haji yang mabrur, makanya dari itu pembinaan dan pelayanan terhadap calon Jemaah haji harus di lakukan se optimal mungkin.

Tetapi dalam pelaksanaannya banyak sekali jamaah yang kurang mengerti tentang sistem pelayanan dan pembinaan yang di berikan oleh para petugas ibadah haji, padahal metode yang di berikan sudah di sesuaikan bahkan di permudah dengan di bantu teknologi yang sudah muktahir, dalam hal ini perlu adanya manajemen yang dapat mengatasi semua permasalahan yang akan datang dan memberikan solusi yang baik.

Fungsi manajemen seperti perencanaan , pengorganisasian , dan pengawasan adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, tertib dan teratur. Secara singkat dapat di katakan bahwa manajemen haji di perlukan untuk terciptanya penyelenggaraan haji yang efektif.

Pengorganisasian adalah salah satu fungsi dari manajemen, dalam menyelenggarakan ibadah haji tentu penting pengorganisasian yang efektif dalam meningkatkan kelangsungan dan lancarnya mengelola urusan haji, salah satu fungsi manajemen ini sangat di perhatikan oleh kementrian agama kab. Garut khususnya dalam pelayanan ibadah haji.

Permasalahan yang sering muncul dalam kasus ini memicu perhatian peneliti dalam mendalami bagaimana penyelenggaraan ibadah haji khususnya dalam pengorganisasian pelayanan dan pembinaan yang efisien dan efektif, agar dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang masih banyak kasus di

lapangan yang belum dapat mengerti dan paham tentang pemberian mekanisme penyelenggaraan ibadah haji.

Karena itu penting kiranya untuk meneliti lebih jauh tentang sistem pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di kantor Kementerian Agama Kab. Garut dalam melakukan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah di uraikan di atas, maka masalah yang akan di teliti dalam pembuatan skripsi ini adalah permasalahan sekitar “**optimalisasi fungsi pengorganisasian dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji**”. Selanjutnya untuk mempermudah pembahasan dan analisis pokok pembahasan tersebut, maka penulis merincikan dengan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Garut ?
2. Bagaimana proses pembagian kerja dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kemenag Kab. Garut ?
3. Bagaimana pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas pegawai dalam pelayanan ibadah haji di kemenag Kab.Garut ?

## **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan ruang lingkup masalah tersebut, maka tujuan yang akan di capai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Garut
2. Untuk mengetahui proses pembagian kerja dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Kemenag Kab. Garut
3. Untuk mengetahui pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas pegawai dalam pelayanan ibadah haji di kemenag Kab.Garut

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Akademis
  - a. Sebagai informasi dan dokumen akademik yang di gunakan untuk di jadikan referensi /atau acuan bagi jurusan manajemen dakwah
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Garut, penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan yang bermamfaat untuk mengoptimalkan fungsi pengorganisasian dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji yang ada di Kementerian Agama Garut.
  - b. Bagi Penulis, rangkaian kegiatan dan hasil penelitian di harapkan dapat menambah pengalaman dan mengetahui lebih dalam tentang aspek aspek sentral yang ada di organisasi , untuk lebih siap menghadapi kehidupan masa depan.

## E. Landasan Pemikiran

### 1. Hasil penelitian Sebelumnya

Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiarisme, maka penulis sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini , antara lain sebagai berikut :

*Pertama* , skripsi yang telah di susun oleh Muhamad Ramdan (2014) dengan judul “Pengorganisasian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Pada Kementerian Agama Kota Bandung. Skripsi ini menjelaskan tentang proses pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di kota bandung terutama dalam pendaftaran haji, bimbingan manasik haji dan pembinaan teknis petugas haji yakni karu dan karom, selain itu pula penelitian ini di maksudkan sebagai sumbangsih keilmuan dakwah terutama dalam *tadbir* islam.

*Kedua*, skripsi yang telah di susun oleh Gugun Gunawan (2005) dengan judul “Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji (*Penelitian di lembaga Bimbingan Ibadah Haji (LBIH) Pusdai Jawa Barat*). Skripsi ini menjelaskan pembagian tugas di LBIH pusdai dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji, mengetahui pola pendelegasian wewenang dalam pembagian tugas di LBIH pusdai dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji, dan mengetahui struktur kerja di LBIH pusdai dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji.



*Ketiga*, skripsi yang telah disusun oleh Asep Zaelani (2014) dengan judul “Fungsi Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Kinerja Partai Dakwah (*Studi Deskriptif di Dewan Pengurus Wilayah Partai Keadilan Sejahtera Provinsi Jawa Barat*). Skripsi ini menjelaskan bagaimana spesialisasi kerja, departementalisasi, dan rentang kendali yang diterapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kinerja dakwah di dewan pengurus Wilayah Partai Keadilan Sejahtera Provinsi Jawa Barat.

## 2. Landasan Teoritis

Salah satu tugas Kementerian Agama adalah melakukan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, maka berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2002 pasal 15 penyelenggaraan haji dan umroh yaitu melaksanakan pelayanan dan pembinaan di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

Hakikat penyelenggaraan haji adalah rangkaian yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. (Undang – Undang Nomor 17 tahun 1999 pasal 1). Pembinaan ibadah haji adalah rangkaian yang mencakup penerangan, penyuluhan dan pembimbingan tentang ibadah haji. Pelayanan meliputi seluruh aktivitas untuk memberikan layanan kepada calon Jemaah haji, mulai dari saat pendaftaran hingga kembali lagi ke tanah air, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi dan kesehatan.

Dalam mengurusinya itu semua Kementerian Agama harus bisa melakukan sistem atau mekanisme dalam pelaksanaan supaya bisa meminimalisir kesalahan dan

segala bentuk ketidak puasan dari calon Jemaah haji, oleh karena sistem manajemen adalah faktor penting dalam langkah gerakan untuk bisa menghandle itu semua.

Sementara itu, Menurut Stoner manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan oleh para anggota organisasi, serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan. (Handoko,2003 :8)

Manajemen pada umumnya di kaitkan dengan aktivitas perencanaan , pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan, yang di lakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang di miliki oleh perusahaan sehingga akan di hasilkan suatu produk atau jasa secara effisien, (Andrew F. Sikula 2003:2), prosedur inilah yang di pakai dalam membuat atau merealisasikan sebuah pelaksanaan dalam suatu lembaga atau organisasi. Bagian dari organisasi yang bertugas mengatur dan mengelola adalah pengorganisasian.

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat di artikan penentuan pekerjaan – pekerjaan yang harus di lakukan, pengelompokan tugas tugas dan membagi bagikan pekerjaan setiap karyawan, penetapan departemen departemen (subsistem) serta penentuan hubungan hubungan.

Teori pengorganisasian menurut Malayu S.P. Hasibuan (2009:119) Pengorganisasian adalah proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam macam aktivitas yang di perlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang orang pada aktivitas ini, menyediakan alat alat yang di perlukan menetapkan wewenang yang secara relative di delegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas aktivitas tersebut.

Sedangkan menurut George R. Terry, Dalam buku Manajemen (2009:118) (Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan hubungan kelakuan yang efektif antara orang orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Dan organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama sama mencapai suatu tujuan tertentu (Pradjuji Atmosudiro: 121) Aspek aspek penting dari definisi definisi di atas, adalah:

1. Adanya tujuan tertentu yang di ingin di capai
2. Adanya sistem kerjasama yang terstruktur dari sekelompok orang
3. Adanya pembagian kerja dan hubungan kerja antara sesama karyawan
4. Adanya penetapan dan pengelompokan pekerjaan yang terintegrasi
5. Adanya keterikatan formal dan tata tertib yang harus di taati

6. Adanya pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas tugas
7. Adanya unsur unsur dan alat alat organisasi
8. Adanya penempatan orang orang dan alat alat organisasi (Hasibuan: 119)

Rencana ini juga perlu di sesuaikan kembali karena dalam pengorganisasian itu sifatnya dinamis menyesuaikan dengan situasi kondisi tergantung permasalahan dan pelaksanaan yang di hadapi, oleh karena itu lembaga harus sebisa mungkin fleksibel dalam setiap keadaan.

Adapun unsur unsur organisasi yang harus di perhatikan dalam melakukan pengorganisasian yang efektif, supaya dalam pelaksanaanya sesuai dengan tujuan dan prosedur yang telah di tetapkan, antara lain:

1. Manusia (*human factor*), artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan bawahan yang di pimpin (bawahan)
2. Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya
3. Tujuan artinya organisasi baru ada jika ada tujuan yang ingin di capai.
4. Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang di kerjakan serta adanya pembagian pekerjaan.
5. Struktur, artinya organisasi itu baru ada, jika ada hubungan dan kerja sama antara manusia yang satu dengan yang lainnya.
6. Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika ada unsur teknis.

7. Lingkungan, (*environment external social system*), artinya organisasi itu baru ada, jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerja sama sosial.

Penetapan hubungan dalam suatu organisasi merupakan salah satu syarat terciptanya kerja sama (*teamwork*), antara karyawan dan karyawan, dan antara departemen dan departemen.

Menurut V.A Graicunas dalam buku Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah (2009:123) ada beberapa hubungan organisasi antara lain:

1. Direct simple relationship (hubungan tunggal langsung) adalah hubungan antara atasan langsung dengan seorang bawahannya.
2. Direct group relationship (hubungan kelompok langsung), adalah hubungan langsung antara atasan dengan beberapa orang bawahannya.
3. Cross relationship (hubungan silang) adalah hubungan antara bawahan dengan bawahan yang di saksikan oleh atasan.

Untuk terwujudnya organisasi yang baik, efektif, efisien dan serta sesuai dengan kebutuhan, secara selektif harus di dasarkan pada asas asas (prinsip prinsip) organisasi sebagai berikut:

- a. Principle od organizational (asas tujuan organisasi), menurut asas ini tujuan organisasi harus jelas dan rasional, apa bertujuan untuk mendapatkan laba (bussines organization) ataukan untuk memberikan pelayanan (Public

Organization). Hal ini merupakan bagian penting dalam menentukan struktur organisasi.

- b. Principle of unity of objectives (asas kesatuan tujuan), menurut asas ini di dalam suatu organisasi (perusahaan) harus ada kesatuan tujuan yang ingin di capai. Organisasi secara keseluruhan dan tiap tiap bagiannya harus berusaha mencapai tujuan tersebut. Organisasi akan kacau, jika tidak ada kesatuan tujuan.
- c. Principle of unity of command (asas kesatuan perintah), menurut asas ini hendaknya setiap bawahan menerima perintah ataupun memberikan pertanggungjawaban hanya kepada satu orang atasan, tetapi satu atasan dapat memerintah beberapa orang bawahan.
- d. Principle of the span of management (asas rentang kendali) menurut asas ini seorang manajer hanya dapat memimpin secara efektif sejumlah bawahan tertentu, misalnya 3 sampai 9 orang. Jumlah bawahan ini tergantung kecakapan dan kemampuan manajer bersangkutan.
- e. Principle of delegation of authority (asas pendelegasian wewenang) menurut asas ini, hendaknya pendelegasian wewenang dari seorang atau sekelompok orang kepada orang lain jelas efektif, sehingga ia mengetahui wewenangnya.

Dalam menerapkan fungsi pengorganisasian, pimpinan memegang peranan sangat penting karena pemimpin merupakan pemeran utama atau pemegang kendali sebuah organisasi, karena dalam melakukan pengelolaan dan pengaturan dalam organisasi

tidak hanya bertempu pada pemimpin tapi juga adanya kerja sama para anggota atau bawahan di bawah kegiatan yang tersruktur dan hubungan yang berpola.

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta public lainnya yang berkepentingan. (Liona 2001:38)

Sedangkan menurut Kotler dalam Buku Manajemen (2010:110) bahwa pelayanan ( service ) dapat di definisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang di berikan oleh seseorang kepada orang lain , pelayanan yang lebih di kenal dengan service dapat di klasifikasikan menjadi :

1. High contact service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. Low contact service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service, contohnya adalah lembaga keuangan.

Tujuan optimalnya pelayanan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh sebab itu dalam lembaga pelayanan adalah hal yang paling sentral, maka dalam pelaksanaanya harus

sesuai dengan prosedur dan fungsi dari pelayanan itu sendiri, umumnya jika pelayanan itu maksimal di lakukan akan sangat berdampak positif bagi perusahaan dan kepuasan sendiri kalo pelayanan di perusahaan itu di optimalkan.

## **F. Langkah Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di Kementrian Agama Kabupaten Garut pada bidang Haji yang beralamat di Jl. Terusan Pahlawan No.66 Sukagalih, Tarogong Kidul, Kabupaten Garut Jawa Barat 44151. Pengambilan lokasi tersebut mengingat besarnya kemungkinan penelitian dapat di laksanakan dengan melihat data data yang di butuhkan dalam penelitian ini tersedia, dan adanya korelasi dengan pihak kemenag dalam mengumpulkan data hingga tidak terlalu sulit.

Tujuan di pilihnya Kementrian Agama Kabupaten Garut mengingat dalam penyelenggaraan haji khususnya di daerah Kabupaten Garut sangat berperan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, serta adanya korelasi penyusun yang sedang studi di jurusan manajemen dakwah sebagai kajian dari ranah kelembagaan islam sebagai salah satu ranah kompetensinya.

### **2. Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa keadaan dan objek (Punaji 2010). Dalam menggunakan metode ini,



perlu di ketahui dalam setiap penyelenggaraan ibadah haji perlu adanya pengorganisasian yang optimal bisa mengurus segala pelaksanaan, untuk bisa melakukan pengorganisasian yang efektif peran dari kementerian agama pun harus bisa menerapkan dengan benar prosedur yang sudah berlaku sehingga dalam pelaksanaannya berjalan efisien dan sistematis.

Metode deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan di teliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara factual dan cermat. Dalam proses pengumpulan datanya ia lebih menitik beratkan pada observasi lapangan dan suasana ilmiah, dengan mengamati gejala gejala, mencatat, mengategorikan, dan sedapat mungkin menghindari pengaruh kehadirannya untuk menjaga keaslian gejala yang di amati. (Jalaludin Rakhmat,1985:34-35)

### 3. Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini terbagi kedalam dua jenis sumber data dengan penjelasan sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Dalam penelitian ini yang masuk kedalam data primer adalah data yang yang berkaitan dengan pola pengorganisasian dalam menyelenggarakan ibadah haji di

Kementrian Agama Kabupaten Garut, sumber data ada pimpinan Kemenag Kabupaten Garut, Kepala Seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dan staf bidang haji.

#### b. Data Sekunder

Untuk data sekunder di gunakan data data yang berfungsi sebagai penunjang seperti buku buku tentang pengorganisasian, manajemen pelayanan, dan teori teori yang berhubungan dengan pengorganisasian pelaksanaan ibadah haji, penyelenggaraan ibadah haji, dan catatan catatan lainnya.

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Observasi ini di lakukan di Kementrian Agama Kabupaten Garut, Khususnya pada bidang bagian haji dan umroh, tentang pengorganisasian dalam penyelenggaraan ibadah haji dan pelayanan yang di lakukan oleh para pegawai. Observasi merupakan cara mengumpulkan data yang di lakukan dengan pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung, dengan teknik ini memudahkan dalam mengetahui keadaan atau kondisi objek penelitian yang sebenarnya.

##### 1. Wawancara

Wawancara di lakukan secara langsung pada pihak pihak terkait, terutama pada bidang kasi haji yang mengetahui tentang pola pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Garut dengan wawancara yang mendalam dan bersifat terbuka, dalam mendapatkan informasi yang berkualitas maka wawancara di lakukan berulang ulang dengan intensitas yang tinggi.

Jenis wawancara yang dilakukan penulis adalah jenis semi structural. Wawancara semi structural adalah wawancara yang daftar pertanyaannya dapat dikembangkan dan tidak hanya terpaku pada daftar pertanyaan yang di bawa oleh penulis. Dengan adanya fleksibilitas dalam bertanya akan memudahkan penulis untuk mengembangkan pertanyaan. (Arikunto, 1998:145)

## 2. Metode Dokumentasi

Metode ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi sekitar masalah yang di kaji adalah dengan cara menelaah dokumen dokumen berupa berkas berkas laporan penyelenggaraan ibadah haji, dengan ini di harapkan di peroleh data yang lengkap, objektif dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Dan hal yang di lakukan lainnya adalah mencatat hasil wawancara, memeriksa dan mengumpulkan dokumen dan menguji dokumentasi yang sudah ada serta berkaitan dengan pola pengorganisasian penyelenggaraan ibadah haji di Kemenag Kabupaten Garut.

## 3. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian selalu membutuhkan bahan dan konsep pemikiran yang di peroleh dari kepustakaan, dalam menggali informasi, konsep dan teori dasar yang di tentukan para ahli untuk di kumpulkan dan di korelasikan dengan permasalahan yang di teliti. Sumbernya dari literatur, bahan kuliah dan objek lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian, khususnya mengenai permasalahan yang sedang di bahas.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisa data yaitu pengolahan data yang di lakukan setelah semua data yang berkaitan dengan masalah yang tekumpul yang kemudian menjadi data yang bermakna mengarah pada kesimpulan. Proses analisa data merupakan proses penelaahan data secara mendalam, Menurut lexy J meleong proses analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat di temukan tema dan dapat di teruskan hipotesis kerja seperti yang di sarankan data.

Dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan langkah langkah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data data tentang kondisi objektif, dokumen dan hasil wawancara mengenai pola pengorganisasian penyelenggaraan haji dan pelayanan ibadah haji di Kemenag Kabupaten Garut.
- b. Data yang sudah di klasifikasikan di bandingkan kembali dengan teori teori yang ada, data dari lapangan dengan teori yang ada.
- c. Menyimpulkan data data sesuai dengan tujuan penelitian yang di rumuskan, yaitu untuk mengetahui pengorganisasian terhadap kualitas pelayanan haji.