



## **Pengelolaan Lembaga Haji Satu Atap Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung**



**Jurusan Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

Redaksi: Gedung Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Lr 2. Ruang Jurusan Manajemen Dakwah  
Jl. AH. Nasution No. 105 Cipadung Cibiru Bandung  
Telepon : 022-7810788 Fax : 0227810788  
E-mail : md@uinsgd.ac.id  
Website : <http://md.uinsgd.ac.id>

ISBN 978-623-93114-2-1



9 786239 311421

**Pengelolaan Lembaga Haji  
Satu Atap Dalam Meningkatkan  
Pelayanan Jamaah Di Kementerian Agama  
Kantor Kota Bandung**

**Abdul Muthalib  
Dr. H. Ahmad Sarbini, M.Ag**

**Pengelolaan Lembaga Haji Satu Atap Dalam Meningkatkan  
Pelayanan Jamaah Di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung**

**Abdul Muthalib  
H. Ahmad Sarbini**



**Jurusan Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

Pengelolaan Lembaga Haji Satu Atap Dalam Meningkatkan Pelayanan  
Jamaah Di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung

**Penulis :**

Abdul Muthalib,  
H. Ahmad Sarbini

**ISBN:** 978-623-93114-2-1

**Editor:**

Cecep Abdu Rohman

**Penyunting :**

Asep Iwan Setiawan

**Desain Sampul dan Tata Letak:**

Cecep Abdu Rohman

**Penerbit:**

Jurusan Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Gunung Djati Bandung

**Redaksi:**

Gedung Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Lt 2. Ruang Jurusan Manajemen Dakwah  
Jl. AH. Nasution No. 105 Cipadung Cibiru Bandung  
Telepon : 022-7810788  
Fax : 0227810788  
E-mail : [md@uinsgd.ac.id](mailto:md@uinsgd.ac.id)  
Website : <http://md.uinsgd.ac.id>

Cetakan pertama, Januari 2020

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun  
tanpa ijin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warramatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kita sampaikan ke hadirat Allah SWT, yang telah mengkaruniakan nikmat iman dan Islam bagi kita semua. Shalawat serta salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya dari jalan kegelapan ke jalan kebenaran. Dengan karunia-Nya lah kami dapat menyelesaikan laporan Praktik Propesi Mahasiswa (PPM) ini sesuai waktu yang telah ditentukan dengan judul *Pengelolaan Lembaga Haji Satu Atap Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung.*

Saya sangat berterima kasih kepada pihak Lembaga Kementerian Agama Kantor Kota Bandung, yang telah mengizinkan saya dan rekan saya untuk melaksanakan Praktik Propesi Mahasiswa (PPM) di lembaga Kementerian Agama ini. Tak lupa saya ucapkan terimakasih juga kepada **Dr. H. Ahmad Sarbini, M.Ag** selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada kami.

Saya menyadari bahwa laporan kelompok Praktik Propesi Mahasiswa ( PPM ) ini bukanlah karya yang sempurna, bahkan banyak kekurangannya baik dalam isi maupun sistematika dan teknik penulisan. Untuk itu saya mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada pihak yang bersangkutan baik itu kepada dosen pembimbing maupun pada pihak jurusan.

Demi perbaikan penyusunan laporan yang saya buat Praktik Propesi Mahasiswa ( PPM ) ini dikemudian hari, saya mengharapkan kritik dan masukan yang bersifat membangun, dan berharap laporan yang saya buat dalam Praktik Propesi Mahasiswa ( PPM ) saya ini bisa bermanfaat khususnya untuk saya dan umumnya untuk para pembaca karya ini.

Bandung, 20 Juli 2019

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>Lembar Persetujuan</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan .....	3
D. Metode Penyusunan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b> .....	4
A. Ibadah Haji .....	4
B. Umrah.....	18
C. Pengelolaan .....	19
<b>BAB III LAPORAN HASIL OBSERVASI KEMENAG BANDUNG</b> .....	29
A. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kota Bandung .....	29
B. Bagaimana Proses Pendaftaran Haji Satu Atap .....	31
C. Bagaimana Pelayanan Haji Satu Atap.....	34
D. Bagaimana Struktur Kepengurusan.....	38
E. Visi, Misi dan Tujuan Lembaga Haji Satu Atap .....	43
<b>BAB IV PELAKSANAAN PROGRAM PPM</b> .....	44
A. Gambaran Proses PPM.....	44
B. Hasil yang dicapai selama praktik .....	45
C. Temuan Permasalahan Mad'u dan Permasalahan Dakwah .....	46
D. Solusi Permasalahan yang ditemukan .....	49

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	51
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	54
<b>LAMPIRAN</b> .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

*“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang-orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.” (Q.S Ali-Imran: 97).*

Haji adalah salah satu rukun Islam kelima yang diwajibkan oleh Allah Swt. Kepada orang-orang yang mampu menunaikannya. Hampir setiap muslim menginginkan untuk mampu menunaikan ibadah haji, namun ternyata meskipun setiap muslim bermimpi ingin menunaikan ibadah haji, tapi tidak semua bisa mewujudkannya. Ternyata persyaratan ‘mampu’ dalam haji tidak mudah diwujudkan.

Berdasarkan UU Nomor 13/2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pembinaan terhadap jamaah haji mutlak dilakukan. Hal ini untuk mewujudkan kemandirian jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji sejak pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah haji. Untuk membina dan membimbing jamaah haji ini, penyelenggara haji dalam hal ini Departemen Agama harus melibatkan unsur masyarakat.

Dengan fenomena meningkatnya jumlah Jemaah haji di Indonesia dan selalu menempati urutan paling atas dibanding Negara lain, yaitu lebih dari dua ratus ribu pertahunnya. Mengingat dengan begitu potensi Kementerian Agama Kantor Kota Bandung di Bidang Lembaga Haji Satu Atap yang demikian besar dan berjalan dengan semestinya. Dimana dengan adanya lembaga haji satu atap ini bertujuan untuk mempermudah para calon Jemaah haji dalam melakukan pendaftaran haji serta meningkatkan pelayanan kepada jamaah.

Dengan adanya haji satu atap tidak lain untuk meningkatkan kualitas layanan haji secara berkesinambungan, dan bukan hanya itu kementerian agama

kantor kota bandung juga menjalin relasi atau kerjasama dengan beberapa Bank salah satunya dengan Permata Bank Syariah dalam pelayanan pendaftaran haji satu atap. Dengan layanan ini calon Jemaah Haji dapat melakukan pembukaan dan penyetoran dana Hajinya secara langsung di satu tempat terhadap Bank yang telah ditentukan.

Permasalahan pelayanan ibadah haji selalu ada, di tingkat pusat maupun ditingkat daerah. Dan sebagai mitra pemerintah dalam memberikan pelayanan di bidang haji kepada masyarakatpun tak luput dari kendala. Kebijakan haji yang berubah-ubah, latar belakang calon haji yang variatif, pembangunan kota Mekah dan Madinah yang sangat pesat, kerumitan pelaksanaan ibadah haji yang tak kunjung usai membuat permasalahan pelayanan dan bimbingan haji menjadi semakin kompleks.

Tidak semua Mayoritas Kementerian Agama Kantor Kota Bandung berbasis pesantren, yang umumnya memiliki keterbatasan dari sisi keagamaan. Sumber daya manusia di Universitas tidak banyak mengenyam pelajaran tentang agama, biasanya dipelajari ala kadarnya berbeda dengan pesantren. Permasalahan yang timbul dari kepercayaan masyarakat kepada pesantren untuk membina haji menuntut perubahan dalam manajemen pesantren khususnya tata kolela Lembaga Haji Satu Atap. Kendala yang dialami biasanya dalam masalah pendataan jamaah, pengelompokan jamaah berdasarkan tahun pemberangkatan, data keuangan, penyusunan kurikulum dan silabus, pembukuan dokumen jamaah, dll.

Selain Lembaga Haji Satu Atap berperan sebagai wadah untuk merangkul calon jamaah haji, Lembaga ini juga berfungsi untuk mengatur segala yang bersangkutan tentang kemenajemenan, mulai dari Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Pengarahan (Actuating), dan Pengendalian (Controlling). Hasil laporan ini akan menjelaskan proses observasi kami pada salah satu Lembaga Haji Satu Atap di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung.



### **Rumusan Masalah**

1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kantor Kota Bandung?
2. Bagaimana Prosedur Pendaftaran Haji Satu Atap?
3. Bagaimana Pelayanan Haji Satu Atap?
4. Bagaimana Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kota Bandung?
5. Apa Visi, Misi dan Tujuan Lembaga Haji Satu Atap?

### **B. Tujuan**

1. Untuk mengetahui sejarah singkat Kementerian Agama Kantor Kota Bandung
2. Untuk mengetahui Bagaimana Prosedur Pendaftaran Haji Satu Atap
3. Untuk mengetahui Pelayanan Haji Satu Atap
4. Untuk mengetahui Organisasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kota Bandung
5. Untuk mengetahui Apa Visi, Misi dan Tujuan Lembaga Haji Satu Atap

### **C. Metode Penyusunan**

Metode yang penyusun gunakan dalam penyusunan ini adalah metode observasi, kepustakaan, dan deskriptif.

Adapun langkah – langkah penyusunannya sebagai berikut :

1. Persiapan
2. Mencari lokasi Observasi
3. Survey lokasi
4. Mengurus Administrasi (surat-surat)
5. Memberikan Surat Pemberitahuan pada Lembaga yang akan di Observasi
6. Observasi langsung di lokasi

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. IBADAH HAJI

##### 1. Pengertian Ibadah Haji

Haji menurut bahasa memiliki makna maksud dan tujuan. Sedangkan menurut istilah adalah mengunjungi *Bait al Haram* untuk mengerjakan beberapa pekerjaan khusus seperti *thawaf*, *sa'i*, *wuquf* di Padang Arafah, dan lain-lain (Ayyub, 2002:1).

Haji adalah salah satu rukun Islam yang tersebut dalam beberapa hadits shahih, dan ia merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh muslim yang memenuhi ketentuan sekali seumur hidup. Orang yang berkewajiban mengerjakan haji adalah orang muslim yang erakal, baligh, mengerti tentang kewajiban, dan mampu (Ayyub, 2002:9). Berikut ini adalah salah satu hadits yang dijadikan dalil wajibnya haji sekali seumur hidup:

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: خطبنا رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال: يا أيها الناس قد فرض الله عليكم الحج فحجوا. فقال رجل: أكل عام يا رسول الله؟ فسكت حتى قالها ثلاثا. فقال النبي صلى الله عليه وسلم: لو قلت نعم لوجت ولما استطعتم. (رواه أحمد والنسائي)

Sebagaimana ibadah lainnya haji memiliki rukun dan wajib yang harus dipenuhi. Rukun dan wajib dalam haji memiliki arti yang berbeda. Seseorang yang tidak mengerjakan salah satu rukun haji maka hajinya tidak sah, dan bila tidak mengerjakan salah satu wajib hajinya tetap sah namun ia harus membayar dam atau denda (Nawawi, 1996:121). Rukun haji menurut Imam Al Syafi'i ada enam, yaitu, ihram, wukuf di Arafah, thawaf, sai, mencukur rambut, dan tertib (Nawawi, 1996:120). Sedangkan wajib haji menurut beliau adalah ihram dari miqat, mabit di Muzdalifah, mabit di Mina, thawaf wada', dan melontar jumrah (Al Bakri, 2005:341).

Haji adalah satu rukun islam yang kelima. Ibadah haji adalah ibadah yang wajib dilakukan oleh umat islam yang mampu atau kuasa untuk melaksanakannya baik secara ekonomi, fisik, psikologis, keamanan, perizinan, dan lain-lain sebagainya. Pergi haji adalah ibadah yang masuk dalam rukun

islam yakni rukun islam yang kelima yang dilakukan minimal sekali seumur hidup.

## **2. Rukun dan Wajib Haji**

### **a. Rukun Haji**

Rukun haji adalah hal-hal yang wajib dilakukan dalam berhaji yang apabila ada yang tidak dilaksanakan, maka dinyatakan gagal haji alias tidak sah, harus mengulang di kesempatan berikutnya.

1. Ihram
2. Tawaf
3. Sa'i
4. Wukuf di Arafah.
5. Tahallul
6. Tertib

### **b. Wajib Haji**

1. Niat ihram dari miqat yang telah ditentukan
2. Mabit di Muzdalifah
3. Mabit di Mina
4. Melontar jumroh aqabah
5. Melontar ketiga jumroh
6. Tidak melanggar larangan ihram

### **c. Syarat-syarat Wajib Haji**

1. Islam
2. Baligh
3. Berakal
4. Mampu
5. Merdeka (bukan hamba sahaya)
6. Dilaksanakan pada bulan-bulan haji
7. Mengetahui cara melaksanakan ibadah haji

### **d. Persyaratan Muslim yang Wajib Haji**

1. Beragama islam (bukan orang kafir/murtad)
2. Baligh/dewasa

3. Berakal
4. Merdeka (bukan budak)
5. Mampu melaksanakan ibadah haji

### 3. Syarat “Mampu” dalam Ibadah Haji

- a. Sehat jasmani dan rohani tidak dalam keadaan tua renta, sakit berat, lumpuh, mengalami sakit parah menular, gila, stress berat, dan lain sebagainya. Sebaiknya haji dilaksanakan ketika masih muda belia, sehat dan gesit sehingga mudah dalam menjalankan ibadah haji dan menjadi yang mabrur.
- b. Memiliki uang yang cukup untuk ongkos naik haji pulang pergi serta punya bekal selama menjalankan ibadah haji. Jangan sampai terlunta-lunta di Arab Saudi karena tidak punya uang lagi. Jika punya tanggungan keluarga pun harus tetap diberi nafkah selama berhaji.
- c. Keamanan yang cukup selama perjalanan dan melakukan ibadah haji serta keluarga dan harta yang ditinggalkan selama berhaji. Bagi wanita harus didampingi oleh suami atau muhrim laki-laki dewasa yang dapat dipercaya.

### 4. Macam-macam Haji

#### a. Haji Tamattu

Ibadah haji dengan cara melaksanakan Ibadah Umroh dahulu kemudian Ibadah Haji, dan diselingi tahallul.

1. Ihram dari Miqat untuk Umroh
2. Ihram lagi dari Miqat untuk Haji
3. Membayar Dam
4. Disunatkan Thawaf Qudum

Lokasi	Tanggal	Kegiatan
Mekah	8 Dzulhidjah (pagi)	-Setelah berpakaian dan berniat Ihram, berangkat dari Mekah ke

		Mina atau langsung ke Arafah
Mina	8 Dzulhidjah (siang-sore)	-Bermalam (mabit) di Mina sebelum berangkat ke Arafah
Mina-Arafah	9 Dzulhidjah (pagi-siang)	-Berangkat ke Arafah setelah matahari terbit atau setelah sholat subuh
Arafah	9 Dzulhidjah (siang-sore)	-Berdo'a, berdzikir, tasbih sambil menunggu waktu wukuf (pada siang hari)  -Shalat Dzuhur dan Ashar dijama'qasar (dzuhur 2 rakaat, Ashar 2 rakaat), dilaksanakan pada waktu dzuhur.  -Tepat ketika matahari tengah hari bergeser (melewati jam 12 siang ) ke ufuk terbenam, dan tibalah waktu wukuf.  -Laksanakan wukuf dengan berdo'a, dzikir, talbiyah, istighfar terus menerus dan berhenti saat magrib.
Arafah-mudzdalifah	9 Dzulhidjah (sore)	-Setelah matahari terbenam, berangkat ke Muzdaalifah.  -Solat magrib dilakukan di Muzdalifah (dijamak dengan solat

		isya)
Mudzdalifah	9 Dzulhidjah (malam)	<p>-Solat magrib dan isya dijamak ta'khir</p> <p>-Mabit di Muzdalifah, paling tidak berhenti sebentar sampai lewat tengah dan malam.</p> <p>-Mengumpulkan 7 batu kecil untuk melontar Jumrah Aqabah besok pagi (setelah solat subuh pada tanggal 10 Dzulhidjah)</p> <p>-Setelah solat subuh pada tanggal 10 Dzulhidjah, berangkat ke Mina</p>
Mina	10 Dzulhidjah (subuh)	<p>-Melontar Jumrah Aqabah 7 kali</p> <p>-Tahallul awal</p> <p>-Ke Mekah untuk melakukan Thawaf ifadhah, Sa'I dan Tahllul Qubra bagi yang menginginkan</p> <p>-Harus berada kembali di Mina</p> <p>-Mabit di Mina sampai lewat tengah malam</p>
Mina	11 Dzulhidjah (subuh-malam)	<p>-Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqabah masing-masing 7 kali</p> <p>-Mabit di Mina, paling tidak sejak sebelum magrib sampai lewat</p>

		tengah malam
Mina	12 Dzulhidjah (pagi)	-Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqabah masing-masing 7 kali  -Bagi yang Nafar Awal, kembali ke Mekah sebelum Maghrib dilanjutkan dengan Thawaf Ifadhah, sa'I serta tahallul Qubra bagi yang belum  -Bagi yang Nafar Tsani, mabit di Mina
Mina	13 Dzulhidjah (pagi)	<b>Bagi yang Nafar Tsani</b>  -Melontar Jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah masing-masing  -Kembali ke Mekah
Mekah	13 Dzulhidjah (siang-malam)	-Thawaf ifadah, sa'I dan tahallul Qubra bagi yang belum. Bagi yang sudah melakukan sa'I sesudah thawaf Qudum (ketika baru tiba di Mekah) tidak perlu lagi melakukan sa'i. tinggal melakukan Tahllul saja. Thawaf dan sa'I yang dilakukan juga berfungsi sebagai thawaf dan sa'I umrah.  -Ibadah Umrah dan Haji selesai.

## b. Haji Ifrad

Ibadah haji dengan cara melaksanakn ibadah haji dahulu kemudian ibadah umrah, dan diselingi tahallul.

1. Ihram dari miqat untuk Haji
2. Ihram lagi dari miqat untuk Umroh
3. Tidak membayar Dam

<b>Lokasi</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
Mekah	8 Dzulhidjah (pagi)	-Setelah berpakaian dan berniat Ihram, berangkat dari Mekah ke Mina atau langsung ke Arafah
Mina	8 Dzulhidjah (siang-malam)	-Bermalam (mabit) di Mina sebelum berangkat ke Arafah
Mina-Arafah	9 Dzulhidjah (pagi-siang)	-Berangkat ke Arafah setelah matahari terbit atau setelah sholat subuh
Arafah	9 Dzulhidjah (siang-sore)	-Berdo'a, berdzikir, tasbih sambil menunggu waktu wukuf (pada siang hari)  -Shalat Dzuhur dan Ashar dijama'qasar (dzuhur 2 rakaat, Ashar 2 rakaat), dilaksanakan pada waktu dzuhur.  -Tepat ketika matahari tengah hari bergeser (melewati jam 12 siang ) ke ufuk terbenam, dan tibalah waktu



		<p>wukuf.</p> <p>-Laksanakan wukuf dengan berdo'a, dzikir, talbiyah, istighfar terus menerus dan berhenti saat magrib.</p>
Arafah- Muzdalifah	9 Dzulhidjah (sore)	<p>-Setelah matahari terbenam, berangkat ke Muzdaalifah.</p> <p>-Solat magrib dilakukan di Muzdalifah (dijamak dengan solat isya)</p>
Muzdalifah	9 Dzulhidjah (malam)	<p>-Solat magrib dan isya dijamak ta'akhir</p> <p>-Mabit di Muzdalifah, paling tidak berhenti sebentar sampai lewat tengah dan malam.</p> <p>-Mengumpulkan 7 batu kecil untuk melontar Jumrah Aqabah besok pagi (setelah solat subuh pada tanggal 10 Dzulhidjah)</p> <p>-Setelah solat subuh pada tanggal 10 Dzulhidjah, berangkat ke Mina</p>
Mina	10 Dzulidjah (subuh)	<p>-Melontar Jumrah Aqabah 7 kali</p> <p>-Tahallul awal</p> <p>-Ke Mekah untuk melakukan Thawaf ifadhah, Sa'I dan Tahllul Qubra bagi</p>

		<p>yang menginginkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Harus berada kembali di Mina</li> <li>-Mabit di Mina sampai lewat tengah malam</li> </ul>
Mina	11 Dzulhidjah (subuh-malam)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqabah masing-masing 7 kali</li> <li>-Mabit di Mina, paling tidak sejak sebelum magrib sampai lewat tengah malam</li> </ul>
Mina	12 Dzulhidjah (pagi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqabah masing-masing 7 kali</li> <li>-Bagi yang Nafar Awal, kembali ke Mekah sebelum Maghrib dilanjutkan dengan Thawaf Ifadhah, sa'I serta tahallul Qubra bagi yang belum</li> <li>-Bagi yang Nafar Tsani, mabit di Mina</li> </ul>
Mina	13 Dzulhidjah (pagi)	<p><b>Bagi yang Nafar Tsani</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Melontar Jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah masing-masing</li> <li>-Kembali ke Mekah</li> </ul>
Mekah	13 Dzulhidjah (siang-malam)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Thawaf ifadah, sa'I dan tahallul Qubra bagi yang belum. Bagi yang sudah melakukan sa'I sesudah</li> </ul>

		<p>thawaf Qudum (ketika baru tiba di Mekah) tidak perlu lagi melakukan sa'i. tinggal melakukan Tahllul saja.</p> <p>-Ibadah Haji selesai.</p>
--	--	---

### c. Haji Qiran

Ibadah haji dengan cara melaksanakan Ibadah Haji dan Ibadah Umroh pada waktu bersamaan, tanpa diselingi tahallul.

1. Ihram dari Miqat untuk Haji dan Umrah
2. Melakukan semua pekerjaan Haji
3. Membayar Dam

<b>Lokasi</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
Mekah	8 Dzulhidjah (pagi)	-Setelah berpakaian dan berniat Ihram, berangkat dari Mekah ke Mina atau langsung ke Arafah
Mina	8 Dzulhidjah (siang-malam)	-Bermalam (mabit) di Mina sebelum berangkat ke Arafah
Mina-Arafah	9 Dzulhidjah (pagi-siang)	-Berangkat ke Arafah setelah matahari terbit atau setelah sholat subuh
Arafah	9 Dzulhidjah (siang-sore)	-Berdo'a, berdzikir, tasbih sambil menunggu waktu wukuf (pada siang hari)  -Shalat Dzuhur dan Ashar

		<p>dijama'qasar (dzuhur 2 rakaat, Ashar 2 rakaat), dilaksanakan pada waktu dzuhur.</p> <p>-Tepat ketika matahari tengah hari bergeser (melewati jam 12 siang ) ke ufuk terbenam, dan tibalah waktu wukuf.</p> <p>-Laksanakan wukuf dengan berdo'a, dzikir, talbiyah, istighfar terus menerus dan berhenti saat magrib.</p>
Arafah- Muzdalifah	9 Dzulhidjah (sore)	<p>-Setelah matahari terbenam, berangkat ke Muzdalifah.</p> <p>-Solat magrib dilakukan di Muzdalifah (dijamak dengan solat isya)</p>
Muzdalifah	9 Dzulhidjah (malam)	<p>-Solat magrib dan isya dijamak ta'akhir</p> <p>-Mabit di Muzdalifah, paling tidak berhenti sebentar sampai lewat tengah dan malam.</p> <p>-Mengumpulkan 7 batu kecil untuk melontar Jumrah Aqabah besok pagi (setelah solat subuh pada tanggal 10 Dzulhidjah)</p> <p>-Setelah solat subuh pada tanggal 10</p>

		Dzulhidjah, berangkat ke Mina
Mina	10 Dzulidjah (subuh)	-Melontar Jumrah Aqabah 7 kali  -Tahallul awal  -Ke Mekah untuk melakukan Thawaf ifadhah, Sa'I dan Tahllul Qubra bagi yang menginginkan  -Harus berada kembali di Mina  -Mabit di Mina sampai lewat tengah malam
Mina	11 Dzulhidjah (subuh-malam)	-Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqabah masing-masing 7 kali  -Mabit di Mina, paling tidak sejak sebelum magrib sampai lewat tengah malam
Mina	12 Dzulhidjah (pagi)	-Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqabah masing-masing 7 kali  -Bagi yang Nafar Awal, kembali ke Mekah sebelum Maghrib dilanjutkan dengan Thawaf Ifadhah, sa'I serta tahallul Qubra bagi yang belum  -Bagi yang Nafar Tsani, mabit di Mina
Mina	13 Dzulhidjah	<b>Bagi yang Nafar Tsani</b>

	(pagi)	-Melontar Jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah masing-masing  -Kembali ke Mekah
Mekah	13 Dzulhidjah (siang-malam)	-Thawaf ifadah, sa'I dan tahallul Qubra bagi yang belum. Bagi yang sudah melakukan sa'I sesudah thawaf Qudum (ketika baru tiba di Mekah) tidak perlu lagi melakukan sa'i. tinggal melakukan Tahllul saja dan Thawaf dan Sa'I yang dilakukan juga berbagai fungsi sebagai Thawaf dan Sa'I Umrah.  -Ibadah Haji dan Umroh selesai. Thawaf Ifadhah boleh juga dilakukan pada tanggal 10 & 11 Dzulhidjah

## 5. Keutamaan Ibadah Haji

- a. Ibadah haji merupakan salah satu perintah allah yang harus dikerjakan, bagi yang mampu.
- b. Ibadah haji merupakan jihad fi sabilillah
- c. Ibadah haji dapat menghapuskan dosa, bagi yang menjalankannya sesuai dengan perintah allah SWT
- d. Haji dan umrah merupakan kifarfat atau penebus dosa. Ada dosa yang hanya ditebus dengan wukuf si arafah saat ibadah haji
- e. Surga adalah balasan bagi haji yang mabrur
- f. Biaya yang dikeluarkan untuk ibadah haji merupakan infak fi sabilillah

## 6. Indikator Haji Mabrur

- a. Saat Ibadah Haji

- ❖ Motivasi atau niat ibadah haji, ikhlas semata-mata mengharap ridho Allah SWT
  - ❖ Proses Pelaksanaan sesuai dengan contoh ibadah Rasulullah SAW. Dimana syarat, rukun wajib (bahkan sunat) ibadah tersebut terpenuhi.
  - ❖ Biaya untuk ibadah tersebut diperoleh dengan cara yang halal.
  - ❖ Dampak dari ibadah haji positif bagi pelakunya, yaitu adanya perubahan kualitas perilaku ke arah yang lebih baik dan lebih terpuji.
- b. Setelah Ibadah Haji
- ❖ Patuh melaksanakan apa yang diperintahkan Allah SWT, patuh melaksanakan shalat, konsekuen membayar zakat, sungguh-sungguh membangun keluarga sakinah warahmah, selalu rukun dengan sesama umat manusia.
  - ❖ Konsekuen meninggalkan apa yang dilarang oleh Allah SWT, terutama dosa-dosa besar, seperti syirik, riba, judi, zina, khamr, korupsi, membunuh orang, bunuh diri, bertengkar, menyakiti orang lain, khurafat, bid'ah dsb.
  - ❖ Gemar melakukan ibadah wajib, sunat dan amal shalih lainnya serta berusaha meninggalkan perbuatan yang makruh dan tidak bermanfaat.
  - ❖ Aktif berkiprah dalam memperjuangkan, mendeskripsikan islam dan istiqamah serta sungguh-sungguh dalam melaksanakan amar ma'ruf dengan cara yang ma'ruf, melaksanakan nahi munkar tidak dengan cara munkar.
  - ❖ Memiliki sifat dan sikap terpuji seperti sabar, syukur, tawakal, tasamuh, pemaaf, tawadlu, dsb.
  - ❖ Malu kepada Allah SWT untuk melakukan perbuatan yang dilarang-Nya.
  - ❖ Semangat dan sungguh-sungguh dalam menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan terutama ilmu-ilmu islam.

- ❖ Cepat melakukan taubat apabila terlanjur melakukan kesalahan dan dosa, tidak membiasakan diri proaktif dengan perbuatan dosa, tidak mempertontonkan dosa tidak betah dalam setiap aktivitas berdosa.
- ❖ Sungguh-sungguh memanfaatkan segala potensi yang ada pada dirinya untuk menolong orang dan menegakkan “Izzul Islam Wal Muslimin”

## **B. UMRAH**

### **1. Pengertian Umrah**

Umrah adalah berkunjung ke Ka’bah untuk melakukan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Umroh dinuahkan bagi muslim yang mampu. Umroh dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada hari Arafah yaitu tgl 10 Dzulhidjah dan hari-hari Tasyrik yaitu tgl 11, 12, 13 Dzulhidjah. Melaksanakan Umroh pada bulan Ramadhan sama nilainya dengan melakukan Ibadah Haji (Hadits Muslim)

### **2. Rangkaian Kegiatan Umrah**

- a. Diawali dengan mandi besar (janabah) sebelum ihram untuk umroh.
- b. Mengenakan pakaian ihram. Untuk laki-laki 2 kain yang dijadikan sarung dan selendang, sedangkan untuk wanita memakai pakaian apa saja yang menutup aurat tanpa ada hiasannya dan tidak memakai cadar atau sarung tangan.
- c. Niat umrah dalam hati dan mengucapkan Labbaika ‘umrotan atau Labbaikallahumma bi’umrotin. Kemudian bertalbiyah dengan dikeraskan suaranya bagi laki-laki dan cukup dengan suara yang didengar orang yang ada di sampingnya bagi wanita.
- d. Sesampai masjidil Haram menuju Ka’bah, lakukan thawaf sebanyak 7 kali putaran. 3 putaran jalan cepat dan sisanya jalan biasa. Thawaf diawali dan diakhiri di hajar aswad dan ka’bah dijadikan berada di sebelah kiri. Setiap putaran menuju hajar aswad sambil menyentuhnya dengan tangan kanan dan menciumnya jika mampu dan mengucapkan Bismillahi wallahu akbar.



Jika tidak bisa menyentuh dan menciumnya, maka cukup member isyarat dan berkata Allahu Akbar.

- e. Shalat 2 rakaat di belakang maqam Ibrahim jika bisa atau di tempat lainnya di masjidil haram dengan membaca surat Al-kafirun pada rakaat pertama dan Al-Ikhlâs pada rakaat kedua.
- f. Selanjutnya sa'i dengan naik ke bukit Shofa dan menghadap kiblat sambil mengangkat kedua tangan dan mengucapkan Innash shofa wal marwata min sya'aairillah. Kemudian bertakbir 3 kali tanpa member isyarat, sa'I dilakukan sebanyak 7 kali dengan hitungan berangkat satu kali dan dikembalinya dihitung satu kali, diawali di bukit shofa dan diakhiri di bukit Marwah.
- g. Mencukur rambut kepala bagi lelaki dan memotongnya sebatas ujung jari bagi wanita.
- h. Ibadah Umroh selesai.

## **C. PENGELOLAAN**

### **1. Pengertian Pengelolan**

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata "management", terbwa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur, pengeturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemn. Jadi manajemn itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang di inginkan melalui aspek-aspeknya antara lain planning, organising, actuating, dan controlling.

Dalam kamus Bahasa indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang

memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.<sup>1</sup>

Menurut Suharsimi arikunta pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan , melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudia pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.<sup>2</sup>

Marry Parker Follet (1997) mendefinisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pecapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat:

- Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun faktor-faktor produksi lainnya.
- proses yang bertahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
- Adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan.<sup>3</sup>

Drs. M. Manulang dalam bukunya dasar-dasar manajemen istilah pengelolaan (manajemen) mengandung tiga pengetahuan, yaitu : pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektifitas orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen dan yang ketiga, manajemen sebagai suatu seni (suatu art) dan sebagi suatu ilmu.

Menurut pengertian yang pertama yakni manajmen sebagai suatu proses, Dalam buku encyclopedia of the social sciences dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan proses mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Sedangkan menurut pengertian yang kedua, manjemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Dan menerut pengertian yang ketiga, manajemen

---

<sup>1</sup> Daryanto, kamus indonesia lengkap, (Surabaya : Apollo, 1997). 348

<sup>2</sup> Suharsimi arikunta, pengelolaan kelas dan siswa, (jakarta : CV. Rajawali, 1988). 8

<sup>3</sup> Erni Tisnawati Sule, Kurniwan Saefullah, pengantar manajemen, (Jakarta : Kencana Perdana Media Goup, 2009) .6

adalah suatu seni atau ilmu adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.<sup>4</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengelolaan (manajemen) adalah suatu cara atau proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan agar berjalan efektif dan efisien.

## **2. Fungsi-Fungsi Pengelolaan**

Banyak sekali fungsi manajemen, tapi dapat ditarik kesimpulan dari pendapat para ahli ada empat fungsi yang sama yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Adapun penjelasan dari fungsi-fungsi tersebut adalah :

### **a. Perencanaan (Planning)**

Perencanaan merupakan pemilihan dan penghubungan fakta, menguatkan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>5</sup> Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternative-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualitas dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.<sup>6</sup>

#### **1. Unsur-unsur suatu rencana**

Pada umumnya suatu rencana yang baik berisikan atau memuat enam unsur yaitu what, way, where, when, who dan how. Jadi sesuatu rencana yang baik harus memberikan jawaban kepada enam pertanyaan sebagai berikut :

- Tindakan apa yang harus dikerjakan ?

---

<sup>4</sup> Drs. M. Manulang, dasar-dasar Manajemen, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1990) . 15-17

<sup>5</sup> Prinsip-prinsip manajemen. 46

<sup>6</sup> dasar-dasar Manajemen.opcid. 11

- Apakah sebabnya tindakan itu harus dikerjakan ?
  - Dimakah tindakan itu harus dilaksanakan ?
  - Kapanakah tindakan itu dilaksanakan ?
  - Siapakah yang akan mengerjakan tindakan itu ?
  - Bagaimanakah caranya melaksanakan tindakan itu ?<sup>16</sup>
2. Sifat suatu rencana yang baik

Sesuatu rencana yang baik, haruslah mengandung sifat-sifat sebagai berikut :

- Pemakaian kata-kata yang sederhana dan terang untuk menghindari penafsiran-penafsiran yang berbeda-beda sehingga mudah diketahui maksudnya oleh setiap orang.
  - Fleksibel, yaitu rencana tersebut harus dapat menyesuaikan diri dengan keadaan yang berubah yang tidak diduga sebelumnya, apabila terjadi perubahan maka tidak perlu dirubah seluruhnya.
  - Mempunyai stabilitas, yang berarti suatu rencana tidak perlu setiap kali diubah atau tidak dipakai sama sekali.
  - Meliputi semua tindakan yang diperlukan, yaitu rencana tersebut meliputi segala-galanya, sehingga dengan demikian terjamin koordinasi dari tindakan-tindakan seluruh unsur-unsur organisasi.
3. Proses pembuatan suatu rencana

Untuk membuat suatu rencana ada beberapa tindakan yang harus dilalui. Tingkatan-tingkatan atau langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

- Menetapkan tugas dan tujuan
- Mengobservasi dan menganalisa
- Mengadakan kemungkinan-kemungkinan
- Membuat sintesa
- Menyusun rencana<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Dasar-dasar manajemen, Ibid. 52-53

## **b. Pengorganisasian (Organizing)**

Dr. Sp. Siagian MPA mendefinisikan bahwa pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

### 1. Dasar-dasar pengorganisasian

Dasar-dasar Yang fundamental dari pengorganisasian adalah :

- Adanya pekerjaan yang harus dilaksanakan Adanya orang-orang yang melaksanakan pekerjaan tersebut.
- Adanya tempat dimana pelaksanaan kerja itu berlangsung.
- Adanya hubungan antara mereka yang bekerja dan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain.<sup>8</sup>

### 2. Prinsip-prinsip Organisasi

Agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik atau dalam rangka membentuk suatu organisasi yang baik atau dalam usaha menyusun suatu organisasi, perlu kita perhatikan atau pedoman beberapa asas-asas atau prinsip-prinsip organisasi sebagai berikut:

- Perumusan tujuan dengan jelas apa yang telah menjadi tujuan yang berupa materi atau non materi dengan melakuakn satu atau lebih kegiatan.
- Pembagian kerja  
Pembagian kerja pada akhirnya akan menghasilkan departemen-departemen dan job description dari masing-masing departemen sampai unit-unit terkecil dalam suatu organisas. Dengan pembagian kerja, ditetapkan sekaligus susunan organisasi, tugas dan fungsi-fungsi masing-masing unit dalam organisasi.
- Delegasi kekuasaan (delegation of Authority)

---

<sup>8</sup> Susilo Martoyo, SE, pengetahuan dasar manajemen dan kepemimpinan, (Yogyakarta : BPF, 1998). 89

Kekuasaan atau wewenang merupakan hak seseorang untuk mengambil tindakan yang perlu agar tugas dan fungsi-fungsinya dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

- Rentangan kekuasaan  
Yaitu beberapa jumlah orang setepatnya menjadi bawahan seorang pemimpin itu dapat memimpin, membimbing dan mengawasi secara berhasil guna dan berdaya guna.
- Tingkat-tingkat pengawasan
- Kesatuan perintah dan tanggung jawab (Unity of Command and responsibility)
- Koordinasi untuk mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi agar tertuju untuk memberikan sumbangan semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan organisasi sebagai keseluruhan.<sup>9</sup>

### 3. Bentuk-bentuk organisasi

- Bentuk organisasi garis Organisasi ini merupakan organisasi tertua dan paling sederhana, dan merupakan organisasi kecil, jumlah karyawan sedikit dan saling kenal, serta spesialisasi kerja belum tinggi.
- Bentuk organisasi fungsional  
Organisasi ini diketuai oleh pemimpin yang tidak mempunyai bawahan yang jelas sebab setiap atasan berwenang memberi komando kepada setiap bawahan sepanjang ada hubungan dengan fungsi atasan tersebut.
- Bentuk organisasi garis dan staf
- Bentuk dari organisasi ini dianut oleh organisasi yang besar, daerahnya luas, dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam
- Bentuk organisasi staf dan fungsional  
Bentuk organisasi ini merupakan kombinasi dari bentuk organisasi fungsional dan bentuk organisasi staf.

---

<sup>9</sup> Dasar-dasar manajemen, Opcid. 71-78.

### **c. Pengerakan (Actuating)**

Pengerakan atau juga bias didefinisikan sebagai segala tindakan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi, agar dengan kemauan dengan penuh berusaha mencapai tujuan organisasi dengan berlandaskan pada perencanaan dan pengorganisasian.

Pengerakan mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka. Actuating atau juga disebut” gerakan aksi “ mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawasi dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.<sup>10</sup>

Dalam proses actuating ada beberapa hal yang perlu diperhatikan

#### 1. Tujuan pemberian perintah

Pemberian perintah dari atasan kepada bawahannya adalah untuk mengkoordinasi kegiatan bawahan agar terkordinasi kepada suatu arah selanjutnya dengan memeberikan perintah itu, pemimpin bermaksud menjamin hubungan antara pemimpin sendiri dengan para bawahannya dan juga memberikan pendidikan kepada bawahannya itu sendiri.

#### 2. Unsur perintah

- Intruksi resmi
- Dari a
- tasan kebawahan
- Mengerjakan atau
- Merealisasikan tujuan organisasi

#### 3. Jenis-jenis perintah

Jenis perintah dibagi dua yaitu :

##### a. Perintah lisan diberikan apabila :

- Tugas yang diperintahkan itu merupakan tugas yang sederhana

---

<sup>10</sup> pengetahuan dasar manajemen dan kepemimpinan. 116.

- Dalam keadaan darurat
- Bawahann yang diperintah sudah pernah mengerjakan perintah
- Perintah itu dapat selesai dalam waktu singkat
- Apabila dalam mengerjakan tugas ada kekeliruan tidak akan membawa akibat yang besar.

Sedangkan kelemahan dari perintah ini adalah tidak begitu dipersiapkan atau direncanakan, dan juga perintah ini terlalu fleksibel.

b. Perintah tertulis dapat diberikan apabila :

- Pada pekerjaan yang rumit, memerlukan keterangan detail, angka-angka yang pasti dan teliti
- Bila pegawai yang diperintah ada ditempat lain
- Bila pegawai yang diperintah sering lupa
- Jika tugas yang diperintah itu berangsur dari satu bagian ke bagian yang lain
- Jika dalam pelaksanaan perintah itu terjadi kesalahn maka akan menimbulkan akibat yang besar.

4. Prinsip-prinsip perintah

- Perintah harus jelas
- Perintah diberi satu-persatu
- Perintah harus positif
- Perintah harus diberikan kepada orang yang positif
- Perintah harus erat dengan motifasi
- Perintah satu aspek berkomunikasi<sup>11</sup>

**d. Pengawasan (Contolling)**

Pengawasan merupakan pemeriksaan apakah semua yang terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, intruksi yang dikeluarkan sesuai dengan prinsip yang telah ditetapkan (Henry Fayol )<sup>12</sup>

1. Prinsip-prinsip pengawasan

---

<sup>11</sup> pengetahuan dasar manajemen dan kepemimpinan. 120-123

<sup>12</sup> Sofyan Syafri, manajemen kontemporer, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1996). 282



- Dapat merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan-kegiatan yang harus diawasi.
  - Dapat dengan segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan
  - Fleksibel
  - Dapat mereflektif pola organisasi
  - Ekonomis
  - Dapat dimengerti.
  - Dapat menjamin diadakannya tindakan korektif.
2. Cara-cara mengawasi
- Peninjau pribadi
  - Pengawasan melalui laporan
  - Pengawasan melalui laporan tertulis.
  - Pengawasan melalui laporan kepada hal-hal yang bersifat khusus.<sup>13</sup>
3. Langkah-langkah pengawasan
- Penetapan standar dan metode penilain kinerja
  - Penilaian kinerja
  - Penilaian apakah kinerja memenuhi standar atautkah tidak.
  - Pengambilan tindakan koreksi<sup>14</sup>

**e. Mengevaluasi (Evaluating)**

Evaluasi merupakan salah satu komponen dari sistem yang harus dilakukan secara sistematis dan terencana sebagai alat untuk mengukur keberhasilan atau target yang akan dicapai dalam proses pendidikan Islam dan proses pembelajaran.<sup>15</sup> Dengan demikian evaluasi bukan sekedar menilai suatu aktivitas secara spontan dan incidental, melainkan merupakan kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana, sistematis, dan berdasarkan atas tujuan yang jelas.<sup>16</sup> Dengan mendasarkan pada pengertian di atas, maka dapat dikemukakan bahwa evaluasi adalah suatu proses menentukan nilai seseorang dengan menggunakan patokan-patokan

---

<sup>13</sup> Dasar-dasar manajemen, Ibid. 178-179

<sup>14</sup> Pengantar manajemen. 321

<sup>15</sup> Ramayulis, Ilmu Pendidikan Islam, Kalam Mulia, Jakarta, 2010, hal. 220

<sup>16</sup> Ibid., hal. 221.

tertentu untuk mencapai tujuan. Sementara itu, evaluasi proses produksi adalah suatu proses menentukan nilai proses produksi dengan menggunakan patokan-patokan tertentu agar mencapai tujuan pengajaran yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>17</sup> Evaluasi dapat digunakan untuk menyusun gradasi kemampuan karyawan, sehingga ada penanda simbolik yang dilaporkan kepada semua pihak. Evaluasi dilaksanakan secara komprehensif, obyektif, kooperatif, dan efektif. Evaluasi dilaksanakan berpedoman pada tujuan.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Eveline Siregar dan Hartini Nara, *Teori Belajar dan Pembelajaran*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011, hal. 142.

<sup>18</sup> Hendyat Soetopo, *Pendidikan dan Pembelajaran (Teori, Permasalahan dan Praktek)*, UMM Press, Malang, 2005, hal. 145.

## **BAB III**

### **KONDISI OBJEKTIF LOKASI**

#### **A. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kantor Kota Bandung**

Pada tahun 2007 melalui Undang-Undang no. 12 Tahun 2007 terbentuklah Kabupaten Baru di Wilayah Bandung. Kabupaten Bandung dipecah menjadi dua yakni Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat. Sejak dibentuknya Kabupaten Bandung Barat itulah, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang agama serta untuk menindaklanjuti Undang-undang no. 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Propinsi Jawa Barat, diperlukan pembentukan Kantor Kementerian Agama di wilayah Kabupaten Bandung Barat.

Maka Pada tahun 2009 melalui Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2009 dibentuklah Kantor Departemen Agama Kabupaten Bandung Barat di wilayah Propinsi Jawa Barat. Sejak dikeluarkannya PMA No.39 Tahun 2009, terbentuklah Kantor Departemen Agama Kabupaten Bandung Barat, dan mulai aktif bekerja pada awal tahun 2010 yang menempati kantor sementara di Jl. Cihaliwung Padalarang. Setahun kemudian tepatnya, 1 Januari 2011, Kantor Kementerian Agama Kab. Bandung Barat pindah ke wilayah Batujajar.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Barat. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merupakan unit eselon III dilingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang berdasarkan peraturan Menteri Agama No. 39 Tahun 2009 tentang pembentukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi kementerian Agama dalam wilayah kabupaten berdasarkan kebijakan kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Barat dan peraturan perundang-undangan. Untuk itu sesuai dengan Perpres nomor 63 tahun 2011, tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama, maka dibuatlah Peraturan Menteri Agama nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja di lingkungan kementerian Agama umumnya serta khususnya di lingkungan kementerian agama kanwil Provinsi Jawa Barat.

Secara rinci, Kementerian Agama Kota Bandung telah dan sedang melaksanakan bimbingannya dan sekaligus pemberangkatan jamaah Haji sebagai berikut:

1. Tahun 2005 memberangkatkan sebanyak 8 jama'ah
2. Tahun 2006 memberangkatkan sebanyak 12 jama'ah
3. Tahun 2007 memberangkatkan sebanyak 13 jama'ah
4. Tahun 2008 memberangkatkan sebanyak 34 jama'ah
5. Tahun 2009 memberangkatkan sebanyak 60 jama'ah
6. Tahun 2010 memberangkatkan sebanyak 49 jama'ah
7. Tahun 2011 memberangkatkan sebanyak 56 jama'ah
8. Tahun 2012 memberangkatkan sebanyak 88 jama'ah
9. Tahun 2013 memberangkatkan sebanyak 43 jama'ah
10. Tahun 2014 memberangkatkan sebanyak 57 jama'ah
11. Tahun 2015 memberangkatkan sebanyak 78 jama'ah
12. Tahun 2016 memberangkatkan sebanyak 63 Jama'ah

Beranjak dari bangunan yang telah ada di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung terdapat dua bangunan. Yang mana berfungsi untuk memfasilitasi para calon Jemaah Haji pada saat melakukan pendaftaran. Diantaranya:

a). Bangunan Masjid

Dimana bangunan ini cukup luas, dan di bangunan ini pula setiap kegiatan yang berhubungan dengan ibadah haji dilaksanakan, termasuk kegiatan-kegiatan yang umum dilakukan seperti shalat lima waktu, shalat jumat, tadarusan (membaca Al-Qur'an) dan lain sebagainya.

b). Bangunan Kantor

Bangunan Kantor ini tidak seluas masjid, Karena kantor ini hanya dikhususkan untuk penyimpanan barang-barang atau dokumen-dokumen yang penting saja dan juga dijadikan sebagai tempat pendaftaran calon jama'ah haji atau penerimaan tamu saja. Dimana di dalam kantor ini hanya terdapat kursi, meja, lemari, televisi, benda-benda penghargaan baik itu dari mahasiswa yang sama dengan saya melaksanakan penelitiannya ke Kementerian Agama Kota Bandung ini maupun dari yang lainnya. Baik bangunan masjid maupun bangunan kantornya saling berdampingan.

## **B. Prosedur Pendaftaran Haji Satu Atap**

Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Bandung kini membuka Pelayanan Pendaftaran Haji Satu Atap yang diresmikan Bupati Bandung H. Dadang M. Naser, Bupati mengatakan penyelenggaraan ibadah haji harus mendapat pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan dan kenyamanan melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik dalam program haji satu atap.

Saya sangat mengapresiasi langkah yang diambil Kemenag ujar Bupati Bandung, karena dengan sistem satu atap ini masyarakat bisa satu kali daftar, tidak perlu bolak balik mengurus pengadministrasian, disamping memudahkan juga menyamankan masyarakat karena keamanannya terjamin, uang pendaftaran langsung masuk rekening bank.

Maka penyelenggaraan rukun Islam yang ke-lima ini merupakan salah satu program prioritas pembangunan di bidang agama dan diposisikan sebagai salah

satu indikator kunci kinerja Kementerian Agama. Peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke-tahun tidak terlalu terlihat, sehingga masih perlu dilakukan upaya-upaya seperti halnya yang dilakukan Kemenag. Dalam pelayanan baru ini Kemenag Kota Bandung di bidang Haji dan Umrah bekerja sama dengan beberapa Bank sehingga dengan terealisasinya antara Kemenag dan Bank bertujuan untuk mempermudah dan tidak mempersulit para masyarakat yang ingin mendaftarkan dirinya sebagai calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung.

Para calon Jemaah Haji yang ingin mendaftarkan diri bisa langsung mendatangi Kementerian Agama Kantor Kota Bandung di bidang Haji Dan Umrah sesuai sampai di lokasi pendaftaran para calon Jemaah haji akan di sambut dengan ramah-tamah oleh para petugas yang bersangkutan. Adapun beberapa prosedur pendaftaran diantaranya:

- a. Calon Jemaah Haji membuka tabungan haji pada BPS BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa KTP dan setoran awal sebesar 25 juta rupiah.
- b. Calon Jemaah Haji menandatangani surat pernyataan memebuhi persyaratan pendaftaran yang di terbitkan oleh Kementerian Agama Kantor Kota Bandung.
- c. Calon Jemaah haji melakukan transfer ke Bank yang sudah di tentukan oleh pihak Kementerian Agama Kantor Kota Bandung sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS BPIH sesuai domisili.
- d. BPS BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang bersisi nomor Validasi, dan dari semua calon Jemaah haji yang mendaftarkan diri dimohon untuk memperhatikan nomor validasi.
- e. Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel foto calon Jemaah Haji dengan ukuran 3x4 cm dan bermaterai.
- f. Calon Jemaah haji mendatangi Kementerian Agama Kantor Kota Bandung dengan membawa bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat lima hari kerja setelah pembayaran awal.

- g. Calon Jemaah Haji mengisi Formulir pendaftaran haji berupa surat pendaftaran perhi Haji (SPPH) kemudian mnyerahkannya kepada petugas yang bersangkutan.
- h. Calon Jemaah Haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi Nomor Porsi pendaftaran ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas kantor Kementerian Agama Kota Bandung.
- i. Kantor Kementerian Agama Kota Bandung menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak lima lembar setiap lembarnya dicetak/ditempel pas foto calon Jemaah Haji ukuran 3x4 cm.

Dengan adanya pelayanan haji satu atap ini tidak akan mematikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang sudah ada. KBIH silakan untuk terus membimbing dan membina sejak awal, baik membina mental, maupun membina persyaratan administrasi yang dibutuhkan para calon jama'ah haji.

Kepala Kantor Kemenag Kota Bandung Drs. H. Hotimul Manan menambahkan masyarakat yang mendaftar haji ke Kemenag rata-rata mencapai 50 orang per- hari. Animo masyarakat Kabupaten Bandung untuk menjalankan ibadah haji ini sangat tinggi, ini menjadi indikator peningkatan kesejahteraan masyarakat dari tahun ke tahun. Dengan tersedianya layanan satu atap ini, beliau mengatakan proses pendaftaran haji menjadi lebih cepat dari sebelumnya.

**a). Masyarakat Bisa Melakukan Administrasi Pembayaran Haji Melalui Beberapa Bank, yaitu:**

- CIMB Niaga Syariah
- Bank Permata Syariah
- Bank Panin Dubai Syariah

Antara Kementerian Agama Kantor Kota Bandung dan pihak BANK Indonesia telah resmi bekerja sama dengan tujuan agar bisa membantu sekaligus mempermudah bagi para calon Jemaah haji dalam melakukan administrasi pembayaran setoran haji. Maka oleh sebab itu, calon Jemaah haji bisa membayar setoran administrasi haji dengan melalui beberapa bank yang tercantum diatas.

Namun pihak bank dan kemenag telah resmi bergabung adakala masalah-masalah yang timbul dari keluh kesah para calon Jemaah Haji untuk bisa melakukan pembayaran setoran administrasi haji dengan semua BANK.

Maka tidak menutup kemungkinan bagi masyarakat yang ingin mendaftar melalui bank lain. Inilah yang membuat pihak Kementerian Agama Kantor Kota Bandung ingin menambah dan memperbanyak saluran atau relasi dengan beberapa Bank yang belum terealisasi, ujar ketua Bidang Haji Satu Atap. Masyarakat diperbolehkan mendaftar lewat bank syariah manapun, dan diharapkan uang pengembaliannya bisa langsung melalui Kemenag.

Pihak Kementerian Agama Kota Bandung tidak bertanggung jawab apabila terjadinya penipuan saat melakukan pendaftaran Haji dengan melalui Calo atau pelantara orang yang tidak dikenal, karena sejatinya kejahatan tanpa kita sadari selalu memantau dan memperhatikan kita. Seringkali para pegawai kemenag mengingatkan sekaligus memberi himbauan kepada seluruh calon Jemaah haji untuk selalu berhati-hati terhadap calo yang menawarkan pendaftaran haji dengan jumlah harga yang murah baik itu dilingkungan kementerian agama maupun dilingkungan masyarakat sekitar misalnya.

### **C. Pelayanan Haji Satu Atap Kementerian Agama Kantor Kota Bandung**

Pendaftaran Haji di Kota Bandung akan berjalan lebih singkat. Dalam waktu beberapa jam saja para pendaftar dapat menyelesaikan pendaftaran hajinya. Hal ini dikarenakan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kota Bandung tengah menyiapkan ruang khusus layanan haji satu atap guna untuk pelayanan calon Jemaah Haji, yang lengkap dengan ruang pendaftaran, gerai Bank Penerima Setoran serta ruang Bimbingan Ibadah Haji.

Hal ini diungkapkan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, H. Agus Safari Mulyawan, M.Si., saat menerima kunjungan dari Tim Siskohat Dirjen PHU Kemenag RI, di ruang kerjanya, Kamis (21/04), terkait dengan implementasi PMA Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PMA Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Haji Reguler. Pada kesempatan itu pula Tim



memantau Ruang Layanan Haji Satu Atap yang tengah mencapai penyelesaian akhir.

Kasi PHU menargetkan pada pertengahan Mei 2016 ruang tersebut sudah bisa dipergunakan. Dengan penerapan layanan semacam ini, menurutnya sangat membantu dalam pengimplementasian PMA 29 Tahun 2016 serta sangat menguntungkan para pendaftar haji. Karena penerapan sistem pendaftaran seperti ini dapat memangkas waktu dan bagi pendaftar tidak perlu pulang pergi dari bank ke kantor kemenag dan sebaliknya.

Untuk pendaftaran haji perharinya, Kankemenag Kota Bandung melayani 30 –50 orang pendaftar. Dari 9 Bank Penerima Setoran BPIH yang telah dikonfirmasi, baru empat bank yang telah bersedia untuk memberikan layanan melalui gerai bank yang disediakan di dalam Layanan Haji Satu Atap Kankemenag Kota Bandung, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, CIMB Niaga Syariah, dan Bank Permata Syariah.

Kepala Cabang Bank Mandiri Syariah Cabang Metro Bandung, Endah Apriani, mengungkapkan bahwa layanan haji satu atap ini sangat menguntungkan baik bagi jemaah maupun bagi Bank itu sendiri. Jemaah tidak perlu antri menumpuk di Bank, tambahnya.

Endah Apriani mengungkapkan sebagai Bank yang telah 16 tahun berpengalaman dalam pelayan setoran haji, BSM tidak mengalami kesulitan dengan penerapan sistem pendaftaran yang berlaku saat ini. Menurutnya, sistem layanan haji satu atap dapat membangun sinergitas antara Kemenag dengan Bank Syariah.

#### **a). Pelayanan yang diberikan**

- Pelayanan yang diberikan oleh pegawai haji satu atap harus semaksimal mungkin sehingga dapat melahirkan dampak positif bagi para calon Jemaah Haji dan calon Jemaah haji merasa sangat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh para petugas haji kemenag kota bandung.
- Para calon Jemaah haji satu atap di sapa dengan baik oleh para petugas pada saat melakukan pendaftaran.

- Calon Jemaah Haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas haji satu atap.
- Sopan dan santun saat calon Jemaah haji kurang mengerti dalam mekanisme pendaftaran haji satu atap.
- Mengarahkan calon Jemaah Haji dalam mengisi formulir pendaftaran haji satu atap karena seringkali calon Jemaah haji merasa kesulitan dalam mengisi formulir.

#### **b). Fasilitas Lembaga Haji Satu Atap**

Kementerian Agama Kantor Kota Bandung menyediakan berbagai fasilitas guna untuk memfasilitasi para calon jemaah haji dalam melakukan pendaftaran haji satu atap. Maka oleh sebab itu, Kemenag Bandung memperhatikan berbagai fasilitas di bidang Haji dan Umrah diantaranya seperti:

1. Ruangan Kantor dengan memperhatikan kebersihan lingkungan agar para calon Jemaah haji merasa nyaman dengan kebersihan kantor pada saat melakukan pendaftaran haji satu atap di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung.
2. Menyediakan kursi-kursi yang bagus dan berkualitas seakan layak untuk dipakai diantaranya seperti kursi lipat yang memang benar-benar diperhatikan oleh ketua bidang haji satu serta menyediakan kursi-kursi yang baru agar pada saat kursi sudah tidak layak pakai bisa langsung di ganti dengan yang baru ujanya, guna untuk kenyamanan calon Jemaah haji baik dari segi fasilitas ataupun pelayanan.
3. Peralatan Sahalat, kementerian agama kantor kota bandung bidang haji dan umrah sangat berantusias dan sangat mengedepankan kegiatan beribadah seakan para petugas seringkali mengingatkan dan mengajak kepada para calon pendaftar haji satu atap agar enggan melaksanakan shalat tepat waktu. Karena seringkali pendaftar haji datang untuk melakukan pendaftaran pada saat adzan

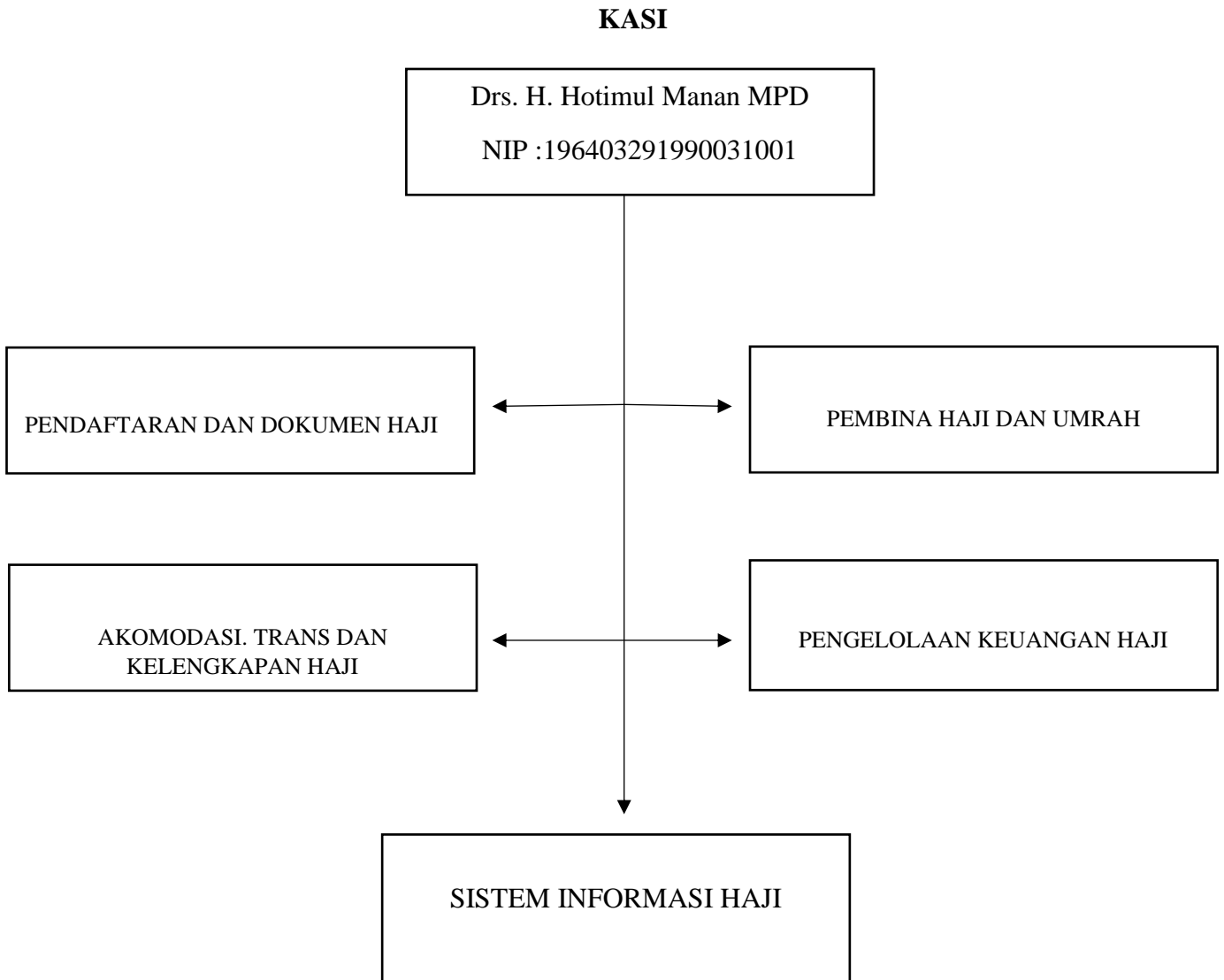
Dzuhur dikumandangkan lantas para pegawai langsung mengarahkan mereka agar segera ke masjid yang sudah di sediakan oleh pihak kemenag. Dan kemudian salah satu petugas haji mengumumkan kepada semua calon Jemaah haji setelah selesai shalat barulah bisa langsung melakukan pendaftaran.

4. Menyediakan Komputer yang berkualitas agar lebih mudah untuk mengakses dan mendata para calon Jemaah haji yang telah melakukan pendaftaran di Haji Satu Atap.

Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh Kemenag Kantor Kota Bandung tidak lain bertujuan untuk kenyamanan dari dua belah pihak diantaranya pegawai dan pendaftar. Karena sejatinya kebersihan bisa membuat semua manusia nyaman dan ingin selalu berada di tempat tersebut. Alasan saya menyusun laporan PPM dengan memasukan fasilitas sebagai isi materi laporan karena fasilitas dan kebersihan sangatlah berpengaruh baik untuk pegawai maupun pendaftar.

Maka bisa saya tela'ah apabila fasilitas dan kebersihan kurang diperhatikan dan dijaga oleh pihak kemenag sangat ditakutkan akan menimbulkan perbincangan oleh para calon Jemaah haji karena kurangnya fasilitas serta kebersihan lingkungan maupun kantor. Seakan para calon Jemaah haji tidak mau untuk yang kedua kalinya melakukan pendaftaran haji di kementerian agama kantor kota bandung, karena kurangnya perhatian yang di timbulkan oleh lembaga tersebut dibagian fasilitas dan kebersihan.

#### D. Bagaimana Struktur Kepengurusan Kemenag Kota Bandung



**ALAMAT KANTOR**

Jalan Soekarno Hatta No. 498 Sekelimus Bandung

Telp. (022) 7505925 Faks. (022) 7505925/7513551

**NAMA PEJABAT**

**Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandung**

Drs. H. YUSUF, M.Pd

Nip. 196408041988031001

**Kepala Subbag Tata Usaha**

H. MIMIN SUTISNA, S.Ag., M.Pd.I

Nip. 196604051993031003

**Kepala Seksi Pendidikan Madrasah**

Drs. H. ENANG DAYAT, MM.

Nip. 196309071993031001

**Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

H. IMAN AMINUDDIN, SH.

Nip. 197601032001121003

**Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam**

H. RADEN AHMAD HIBBAN (BEY), S.Pd.I.

NIP. 196403021993031004

**Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Drs. H. HOTIMUL MANAN, M.Pd

Nip. 196403291990031001

**Kepala Seksi Bimas Islam**

Drs. H. MOH. ALI ABDUL LATIF, M.Ag

Nip. 196910301990031002

**Penyelenggara Syariah**

H. ABDUL HANAN, M.Ag

Nip. 197903252005011004

**E. Mengetahui Visi Misi Kemenag Kota Bandung**

Seperti yang termaktub dalam Rencana Strategis tahun 2010 – 2015, Kemenag Kab. Bandung Barat memiliki visi **“Terwujudnya masyarakat Bandung Barat yang Agamis, sejahtera, Berwibawa, Mandiri dan Rukun antar/intern umat beragama”**. Maksud dari visi tersebut adalah setiap langkah, kebijakan dan program kerjanya dalam menyelenggarakan pembangunan bidang agama, maksimal dalam kurun waktu 5 tahun ini

menghendaki terwujudnya lembaga yang bersih dan berwibawa dengan dukungan dari para aparatnya yang bekerja secara profesional dan bertanggungjawab. Untuk mewujudkan visi, diperlukan nilai-nilai yang dapat dijadikan pegangan/pedoman bagi penyelenggara pembangunan di bidang agama dalam setiap langkah mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi. Adapun nilai-nilai tersebut adalah :

- a. **Nilai profesionalitas.** Nilai ini diperlukan terutama untuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di lingkungan Kemenag Kab. Bandung Barat. SDM ini harus memiliki profesionalisme kerja yakni memiliki kapabilitas, disiplin, berorientasi pada pencapaian hasil serta memiliki integritas kerja.
- b. **Nilai kerjasama.** Diperlukan adanya kerjasama, komitmen kebersamaan untuk saling mendukung satu sama lain. Para pegawai Kemenag harus menghindari ego sektoral serta mementingkan bagian atau seksinya sendiri.
- c. **Keserasian, keselarasan dan keseimbangan.** Keserasian, keselarasan dan keseimbangan merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi untuk meyakinkan adanya harmonisasi dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Artinya semua elemen organisasi akan bekerja sesuai dengan fungsi masing-masing namun tetap memperhatikan pencapaian hasil akhir secara keseluruhan.
- d. **Kesejahteraan.** Kesejahteraan merupakan suatu hal penting dalam rangka menunjang keberhasilan pencapaian visi dan misi organisasi. Kesejahteraan ini bukan hanya dalam bentuk finansial semata namun juga

pada lingkungan kerja yang baik, sarana dan prasarana kerja yang memadai dan sistem perjenjangan karier yang jelas.

**Berdasarkan visisinya, Kemenag Kot. Bandung mengemban misi, yakni:**

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama di Kabupaten Bandung Barat. Misi ini bertujuan menciptakan pelayanan dan kemudahan bagi umat beragama dalam melaksanakan ajaran agama dan mendorong serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan kehidupan beragama.
- b. Meningkatkan kerukunan umat beragama di Kabupaten Bandung Barat. Misi ini bertujuan untuk memantapkan dasar-dasar kerukunan intern dan antar beragama yang dilandasi nilai-nilai luhur agama untuk mencapai keharmonisan sosial, persatuan dan kesatuan nasional.
- c. Meningkatkan kualitas pendidikan agama dan pendidikan keagamaan. Misi ini bertujuan meningkatkan akses pemerataan pelayanan pendidikan, meningkatkan SDM untuk peningkatan kualitas pendidikan, meningkatkan kualitas manajemen lembaga pendidikan serta terciptanya pembinaan pendidik menjadi manusia yang beriman dan berakhlak mulia.
- d. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji. Misi ini bertujuan untuk terciptanya pembinaan dan pelayanan haji dan umroh.
- e. Meningkatkan kualitas tata kelola kantor yang bersih dan berwibawa. Misi ini bertujuan agar tercipta kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi



manajemen dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan dengan pengelolaan yang bersih dan mampu meningkatkan wibawa lembaga.

Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Bandung ini dibuat berdasarkan dari visi kemenag RI berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2010, yakni:

**“Terwujudnya masyarakat Indonesia yang TAAT BERAGAMA, RUKUN, CERDAS, MANDIRI DAN SEJAHTERA LAHIR BATIN.”**

Dan misinya adalah :**Meningkatkan kualitas kehidupan beragama, Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama, Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, perguruan tinggi agama, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan, Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji, Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.**

## BAB IV

### PELAKSANAAN PROGRAM PPM

#### E. GAMBARAN PROSES PPM

##### 1. Membuat Desain Program

Sebelum saya melakukan observasi di Kementerian Agama Kantor kota Bandung, tentunya saya harus membuat desain rencana kegiatan terlebih dahulu sesuai prosedur yang telah dibuat oleh pihak Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Adapun gambaran desain rencana kegiatan tersebut diantaranya :

No	Rincian Kegiatan	Tanggal	Waktu
1	Penerimaan Mahasiswa PPM	03-Juni-19	07 : 00-12:00 WIB
4	Menghadiri Acara Rapat Yang Diadakan Oleh Pihak Lembaga Kementerian Agama Kantor Kota Bandung	Kondisional	Kondisional
5	Mencatat Hal Apa Saja Yang Berkaitan Dengan Pelaksanaan Kementerian Agama Kantor kota Bandung	Kondisional	Kondisional
6	Berpartisipasi/Membantu Pekerjaan Dalam Kegiatan Kementerian Agama Kantor kota Bandung	Kondisional	Kondisional
7	Menjadi Muadzin Setiap Melaksanakan Shalat Jumat	Jumat	012:00-01:00
8	Membantu mengkoordinasi jamaah haji dalam pembekalan materi ibadah haji	27-Juni	13:00-15:00
9	Membersihkan setiap ruangan yang hendak di pakai	03-Juni	07:00-13:00
10	Pengarahan dari ketua Lembaga Haji dalam rangka manasik haji sekota	25-Jun	07:00-10:00

	Bandung		
11	Memberi pelayanan semaksimal mungkin kepada para calon Jemaah Haji	30-Juni	05:00-13:00
12	Mengikuti kegiatan rutin membaca Al-Qur'an seusai Shalat Dzuhur	05-Juni	12:00-15:00
13	Mengikuti kegiatan yang telah ditentukan oleh pihak Kemenag	11-Juni	13:00-15:00
14	Mengisi password calon Jemaah Haji	12-Juni	12:00-15:00
15	Pengumpulan Data	Kondisional	08 : 00- selesai
16	Penutupan	01-Juli-19	08:30- selesai

#### **F. HASIL YANG DICAPAI SELAMA PRAKTIK**

Alhamdulillah, dari enam belas rincian kegiatan yang kami buat sudah terlaksana, mulai dari pendaftaran sampai pelayanan serta bimbingan ibadah haji. Meskipun semua kegiatan itu kami kerjakan, tetap saja masih banyak kekurangannya, mulai dari waktunya, pekerjaannya maupun hal yang lainnya. Karena kekurangan ini berdasarkan pada pihak jurusan, pengiriman kami ke pihak lembaga Kementerian Agama Kantor Kota Bandung tersebut tidak sesuai dengan waktunya atau bisa dikatakan dengan keterlambatan.

Kata pihak Kementerian Agama Kantor Kota Bandung Drs. Hotimul Manan "Seharusnya kami dikirim itu sekitar bulan April atau awal bulan Mei tahun 2019". Tapi pihak Jurusan malah mengirim kami semua pada Bulan Juni, itu pun pertengahan bulan. Jadi ketika kami mau bekerja di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung tersebut hanya sedikit pekerjaan yang kita kerjakan. Jadi yang sudah kami jelaskan tadi, bahwa pekerjaan kami kurang maksimal. Meskipun begitu tidak ada kata terlambat dalam hal melakukan kebaikan.

Selama saya dan rekan saya mengabdikan di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung mendapatkan ilmu dan pengalaman yang berkaitan dengan seperti apa pendaftaran haji satu atap. Di dalam kegiatan PPM ini juga ada kegiatan yang

menyangkut dengan ranah jurusan salah satunya kami mengisi kegiatan shalat jumat dengan menjadi muadzin dengan semua kegiatan ini kami berharap apa yang telah kami raih dapat menjadi bekal dikemudian hari.

#### **G. TEMUAN PERMASALAHAN MAD'U DAN PERMASALAHAN DAKWAH**

Dakwah saat ini sering terkesan dimaknai sebatas pada ceramah-ceramah di masjid-majelis ta'lim dan pengajian-pengajian. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa metode lisan merupakan salah satu metode dakwah yang efektif namun hendaknya para da'i tidak menjadikan dakwah dengan metode ceramah sebagai hal yang esensi dalam dakwah. Bahkan akhir-akhir ini masyarakat Indonesia sudah mulai bosan dengan ceramah-ceramah.

Alhamdulillah Lembaga Kementerian Agama Kantor Kota Bandung termasuk kedalam lembaga yang makmur, baik dari segi materi maupun dari segi kinerja para pegawainya yang sudah tidak bisa di ragukan lagi pada saat melayani masyarakat di bidang Haji dan Umrah para pegawai tersebut sangat ramah tamah dan sangat mementingkan para calon Jemaah haji yang hendak melakukan pendaftaran haji dan umrah. Maka tidak bisa di pungkiri bahwasannya haji dan umrah merupakan esensi dari semua petugas haji dalam melakukan dakwah terhadap para calon Jemaah haji yang hendak mendaftarkan diri.

Namun sejatinya setiap perbuatan baik (Dakwah) adakalanya seringkali ada beberapa kendala, rintangan, atau tantangan yang harus dihadapi. Begitupun para tetugas haji satu atap seringkali menjumpai beberapa kendala pada saat menghadapi para masyarakat yang hendak mendaftarkan dirinya sebagai anggota haji satu atap mula-mula kendala tersebut sangat berdampak negatif terhadap para anggota haji. Contohnya seperti ada beberapa petugas haji yang hendak lalai pada saat melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat diantaranya yaitu:

- a. Petugas yang sering kali datang terlambat
- b. Petugas yang hendak asik ngobrol dan kurang memperhatikan para calon pendaftar haji

- c. Petugas seringkali melakukan kesalahan pada saat melakukan pengisian password Jemaah Haji
- d. Kurangnya manajemen komunikasi terhadap Mahasiswa ataupun Mahasiswi yang sedang melakukan PPM
- e. Kurangnya Manajemen ketua DKM Masjid Kemenag Kota Bandung

Namun dari temuan masalah yang saya temukan di kemenag kota bandung bidang haji dan umrah, saya hendak melakukan wawancara secara langsung terhadap para calon pendaftar haji satu atap baik itu dari kalangan anak-anak sampai kalangan yang sudah berumur. Jawaban mereka rata-rata hampir sama, mereka sangat senang bisa mendaftarkan dirinya di Kemenag Kota Bandung karena pelayanan yang diberikan oleh semua petugas sangat memuaskan apalagi ketika menanyakan seputar perjalanan haji. Namun ada juga Jemaah yang mengatakan mending daftar di kemenag karena selain waktunya yang singkat dan pendaftaran hanya cukup dilakukan satu kali saja.

Memang ada sedikit kekurangan terhadap pengelolaan masjid kemenag tapi tidak bisa dipungkiri bahwa menurut persepektif masyarakat DKM masjid kemenag sangat baik dan ramah tamah. Terus mereka menambahkan bahwa mereka senang karena Masjid di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung selalu mengisi ibadah dengan melantunkan ayat-ayat suci Al-Qur'an seusai Shalat Fardhu. Dan saya sangat terapresiasi ketika pas waktu Bulan Ramadhan, pihak Kementerian Agama Kantor Kota Bandung selalau melakukan kegiatan yang bernilai ibadah sepertihalnya membagi-bagikan bahan makanan ringan kepada para calon Jemaah haji satu atap dan pelaksanaan pembagian dilaksanakan ketika setelah melaksanakan shalat fardhu Dzuhur yang bertempat di masjid Kementerian Agama Kantor Kota Bandung itu pun kalau jama'ahnya mau ikut shalat Fardhu Dzuhur di Masjid kementerian agama, kalau tidak ikut tidak akan dibagi.

Sangat dikhawatirkan, apabila jama'ah tersebut mengikuti pengajian hanya karena ada sesuatu yang mereka inginkan. Masih banyak sekali oarng-orang yang enggan untuk menghadiri acara pengajian atau yang sejenisnya. Kalaupun

ada yang mengikuti hanya sebatas formalitas atau mencari sisi lain yang menarik dari ceramah sang da'i, seperti sang dai' yang suka membuat lelucon, alhasil ketika ditanya kepada masyarakat tentang apa yang mereka dapatkan dalam ceramah tersebut mereka hanya menjawab "Uztadznya pelawak, lucu, dan menarik" namun esensi dakwah tidak lagi sampai kepada masyarakat tersebut. Padahal sebenarnya masyarakat saat ini membutuhkan dakwah dengan metode "tindakan nyata", mereka saat ini kehilangan figure Qudwah, Figure ustwah yang akan mereka jadikan pedoman dan tauladan dalam hidup.

**Jadi kesimpulan masalah yang timbul diantaranya:**

1. Kurangnya keinginan untuk mendengarkan kebajikan. Disadari atau tidak padatny agenda kerja menjadikan kita semakin jauh dari kesempatan untuk mendatangi dan mendengarkan tausiyah. Kita lebih disibukkan dengan berbagai urusan dunia yang begitu gemerlap. Dunia dengan segala kesenangan nafsu begitu memperdaya kesanggupan kekuatan kita untuk melangkah mencari sumber kebajikan. Lemahnya semangat untuk mendatangi, mendengarkan tausiyah juga menjadi indikasi awal melemahnya kekuatan iman. Karena hati yang dipenuhi dengan iman akan senantiasa haus dengan ilmu dan kebaikan. Sedangkan hati yang semakin kosong dari iman akan disibukkan dengan hal-hal yang tidak bernilai untuk akhirat. Tentang hamba-hamba dunia ini Allah telah menggambarkan dalam Qs. Al hadiid: dimana manusia begitu berlomba mengejar kenikmatan dunia sehingga mereka melupakan kehidupan akhirat.

*"Ketauhilah bahwa sesungguhnya kehidupan dunia adalah permainan dan senda gurau dan perhiasan dan kalian saling berbangga diantara kalian dan saling berlomba dalam harta dan keturunan (anak)"* Mereka lupa bahwa diakhirat hanya ada dua balasan yaitu adzab Allah yang pedih atau ampunan dan ridhoNya. *" wafil akhiroti 'adzabun syadiidun wa maghfiroton minallaoh wa ridhwaan"*

## H. SOLUSI PERMASALAHAN YANG DITEMUKAN

**Untuk solusi yang saya temukan buat permasalahan di atas yaitu :**

### **1. Materi**

Materi dakwah adalah memuat pesan-pesan dakwah Islam atau segala sesuatu yang harus disampaikan subjek kepada objek dakwah yaitu keseluruhan ajaran Islam yang ada didalam Kitabullah maupun Sunnah Rasul. Pesan-pesan dakwah yang disampaikan kepada objek adalah pesan dakwah yang berisi ajaran Islam. Materi dakwah adalah faktor pendukung dalam suksesnya dakwah.kita sebagai da'i harus membuat materi dakwah tersebut menarik dimata mad'u dan mudah dipahami, dan yang paling penting materi dakwah tersebut selain menarik juga harus sesuai dengan mad'u yang akan kita tuju. Dalam materi dakwah sebagai faktor ketertarikan misalnya Bagaimana Cara da'i dapat menyesuaikan materi dan mad'u agar bisa berkesinambungan seperti: Alm Ust. Jefri Al-bukhari ia mampu menarik para ramaja karna gaya bahasa dan materinya itu berisi pesan-pesan kepada anak muda dan dikalangan anak muda ia dikenal sebagai sosok ustad gaul.

### **2. Metode**

Metode adalah Kiat atau bagaimana cara menyampaikan dakwah, Metode dakwah berupaya memberikan untuk mengadakan pendekatan-pendekatan agar dakwah bisa mengatasi sekurang-kurangnya dapat memecahkan problematika nya dengan memberikan jalan keluar yang terbaik, kalau sudah masuk kedalam dunia dakwah dengan objek dakwah dilapangan berarti saat itu juga kita akan berhadapan dengan metode dakwah, karena manusia sebagai sasaran yang memerlukan penerapan metode yang berbeda-beda, sebab kita akan menghadapi kenyataan objek yang beraneka ragam. Masalah metode dakwah berkisar pada masalah bagaimana kemampuan juru dakwah menyesuaikan materi dengan situasi dan kondisi sasaran serta yang hendak dicapai.Jika mad'u sudah menilai kita memiliki kredibilitas atau kemampuan dalam mengatasi masalah maka mad'u secara tidak langsung akan tertarik.

Dakwah dengan segala potensi manfaatnya akan menjadi kurang efektif dan efisien dalam tugasnya menjadi problem solver bagi umat karena kendala- kendala internal yang menghinggapi para pelaku ( Da'i ) dan Objeknya ( mad'u ). Oleh karenanya persiapan yang optimal meliputi mental, spiritual, penambahan wawasan baik agama ataupun umum mutlak diperlukan bagi para da'I yang akan diterjunkan di medan dakwah. Sehingga mereka mampu bertahan dan mampu menyikapi dengan arif setiap perubahan dan tantangan dakwah. Mereka mampu menempatkan diri dengan flexibel dalam tatanan masyarakat yang mengakomodir perbedaan pemikiran.

Manajemen dakwah juga perlu dipersiapkan dengan matang dalam menata keberlangsungan dakwah. Sehingga mampu mengoptimalkan setiap potensi dari unsur-unsur dakwah. Potensi da'I, potensi mad'u maupun potensi maudhu' ( tema ) harus tertata dengan tepat agar tujuan dakwah dapat tercapai dengan memuaskan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Haji adalah salah satu rukun Islam kelima yang diwajibkan oleh Allah Swt., kepada orang-orang yang mampu menunaikannya. Hampir setiap muslim menginginkan untuk mampu menunaikan ibadah haji, namun ternyata meskipun setiap muslim bermimpi ingin menunaikan ibadah haji, tapi tidak semua bisa mewujudkannya. Ternyata persyaratan ‘mampu’ dalam haji tidak mudah diwujudkan.

Kementerian Agama Kantor Kota Bandung bidang Haji dan Umrah adalah salah satu bidang yang berada di kota Bandung yang melayani khusus-nya para calon jamaah haji. Ada banyak kegiatan di Kementerian Agama Kantor Kota Bandung bidang Haji dan Umrah baik itu kegiatan proses pelayanan haji, pendaftaran, pengajian seusi sahalat Dzuhur. Bukan hanya petugas saja yang ikut serta melaksanakan kegiatan tersebut melainkan para calon Jemaah haji juga serta merta melaksanakannya. Dan Kementerian Agama Kantor Kota Bandung bidang Haji dan Umrah juga mengadakan khususnya kegiatan manasik bagi calon jamaah Haji maupun Umrah yang dilaksanakan setiap tahunnya untuk manasik haji.

Manajemen atau pengelolaan adalah upaya mengatur dan mengarahkan berbagai sumber daya, mencakup manusia (man), uang (money), barang (material), mesin (mechine), metode (method), dan pasar (market). Serta ilmu seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Analisis yang diperoleh dari penelitian ini adalah Penentuan tujuan dan perumusan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan juga faktor lain yang diperlukan. Dengan langkah tersebut terlihat bahwa penerapan fungsi perencanaan pada pendaftaran Haji dan Umrah serta bimbingan manasik haji pada Kementerian Agama Kantor Kota Bandung bidang Haji dan Umrah sudah

berjalan dengan baik, sehingga kegiatan yang dilaksanakan akan berjalan lebih terarah.

Pengorganisasian mempunyai arti yang sangat penting bagi proses kegiatan karena adanya pengorganisasian rencana kegiatan menjadi mudah pelaksanaannya. Adapun pengorganisasian dari KBIH Al-Maghfiroh yaitu: Ketua, penanggungjawab sekretaris, bendahara, seksi humas dan logistik, seksi bimbingan manasik haji, dan seksi promosi. Pelaksanaan adalah faktor penentu dalam segala kegiatan manajemen, karena secara berhubungan manusia atau pelaksana. Apabila rencana sudah tersusun, struktur organisasi juga sudah ditetapkan dan posisi-posisi atau jabatan dalam struktur organisasi sudah diisi, maka pimpinan berkewajiban untuk pelaksanaan dan menggerakkan bawahan. Penting juga adanya pengawasan dalam proses pelaksanaan pendaftaran haji dan bimbingan manasik haji menjadi tolak ukur dimana berjalannya pengawasan disini berfungsi sebagai proses akhir dari berbagai kegiatan yang berjalan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran maupun manasik haji Kementerian Agama Kantor Kota Bandung bidang Haji dan Umrah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka penulis menyatakan beberapa hal yang dengan harapan dapat membangun dan memberikan kegunaan juga masukan bagi Kementerian Agama Kantor Kota Bandung bidang Haji dan Umrah dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah, yaitu :

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan bidang Haji dan Umrah, lebih jelasnya Haji Satu Atap Drs. H, Hotimul Manan bahwa di Haji Satu Atap hanya bergabung dengan beberapa Bank saja dan belum terealisasi dengan semua Bank mengandalkan Bank yang sudah ada. Maka itulah yang menjadi keluhan kesah beliau mengenai Haji Satu Atap, Padahal alangkah baiknya apabila pihak Haji Satu Atap bisa bergabung dengan semua pihak Bank seakan-akan bisa mempermudah para calon Jemaah Haji dalam melakukan

pembayaran haji di masing-masing daerah misalnya. Maka oleh sebab itu asumsi saya mengenai hal ini pihak Kementerian Agama harus lebih memperhatikan guna untuk kemajuan Lembaga Haji Satu Atap. Dan mungkin jika Haji Satu Atap bisa bergabung dengan semua pihak Bank, bisa jadi calon jamaah akan lebih meningkat, lebih banyak, dari tahun-ketahun. Karena sangat disayangkan Lembaga Haji Satu Atap hanya bisa bergabung dengan beberapa sebagian Bank saja untuk sementara ini.

2. Selain perihal Bank, Kantor Kemenag Bidang Haji dan Umrah di tinjau dari segi keluasan kantor yang ada kurang mendukung karena kurang luasnya situasi dan kondisi kantor seakan bisa menimbulkan berdesakan pada saat para calon pendaftar haji mendaftarkan diri. Maka dari itu Lembaga Haji dan Umrah Kemenag Kantor Kota Bandung perlu memperluas ruangan kantor untuk menampung lebih banyak lagi calon jamaah haji yang akan datang untuk mendaftarkan diri sebagai anggota haji satu atap. Mungkin jika dalam teknik pelayanannya cukup bagus, Haji Satu Atap dapat menambah sedikit ruang praktiknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Bakri, Abu Bakr, 2005, *I'annah al Thalibin*, jilid 2, Beirut: Dar al Fikr.
- Al Ghazali, Muhammad, *Ihya Ulum al Din*, jilid 1, Al Haramain.
- Ayyub, Hasan, 2002, *Pedoman Menuju Haji Mabruur*, terjemahan Said Agil Husin, Jakarta: Wahana Dinamika Karya.
- Departemen Agama RI, 2003, *Pedoman Pembinaan KBIH*.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Muhammad, 1996, *Qut al Habib al Gharib*, Beirut: Dar al Fikr.
- Pidarta, Made, 2011, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tabloid Labbaik, edisi 38/ThIV/Mei 2013, Labbaik Bina Media, Jakarta.  
Q.S Ali-Imran: 97
- Zas, Maisarah. 2005. *Haji dan Pencerahan jati Diri Muslim*. Bandung: Alfabeta CV.
- Grosroos, C. 200 *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Terjemahan Maskur. Jakarta: Rineka Cipta
- Hasibuan,S.P.Malayu 2001 *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. PT. Bumi Aksara. Jakarta

## LAMPIRAN

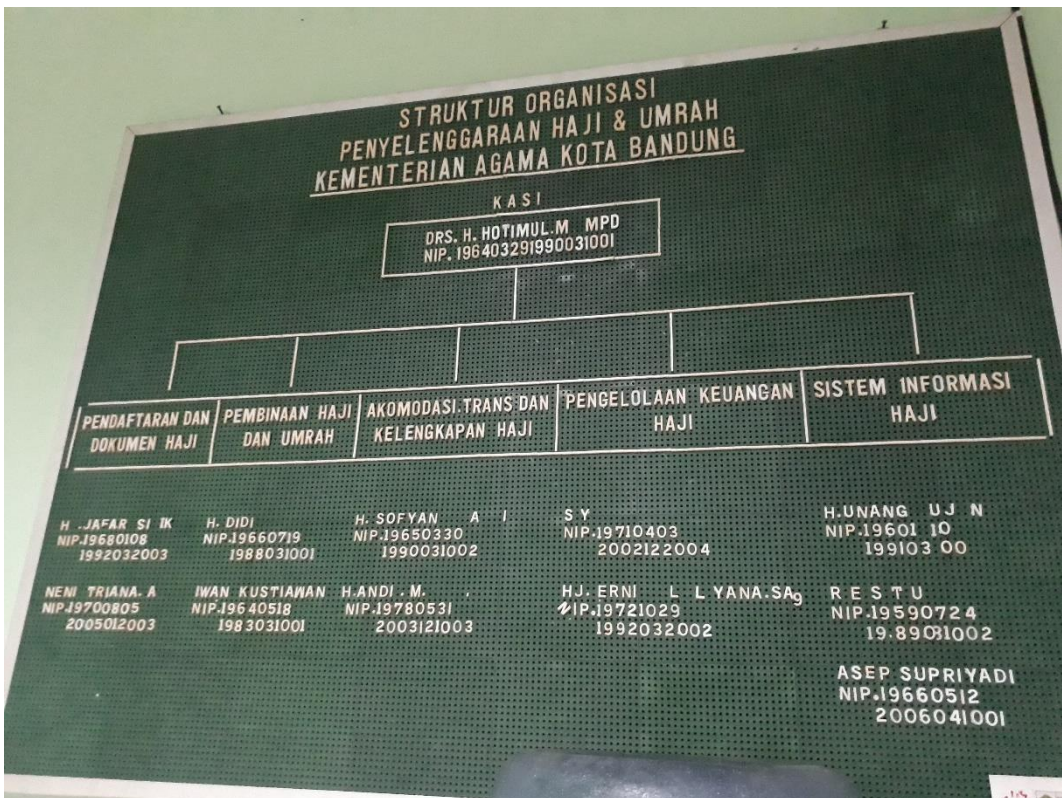
















**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGELOLAAN LEMBAGA HAJI SATU ATAP DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN JEMAAH DI KEMENTERIAN  
AGAMA KANTOR KOTA BANDUNG**

Abdul Muthalib

1164030002

Desain Praktek Profesi Mahasiswa ( PPM ) ini telah disetujui oleh :

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**Arif Rahman, S.Ag., M.Pd**

**Dr. H. Ahmad Sarbini, M.Ag**

**NIP: 197011202006041008**

**NIP: 196801121993031003**

Bandung, 02 Juni 2019

Bandung, 02 Juni 2019