

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Islam adalah agama yang sempurna, ajarannya tidak terbatas hanya pada masalah ubudiyah tetapi menyangkut pada seluruh aspek kehidupan manusia. Oleh karena itu Islam menganjurkan umatnya untuk memeluk Islam secara *kaffah* (menyeluruh) termasuk dalam menjalankan aturan syariah dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini sesuai dengan berfirman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah [2] ayat 208:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُواتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Wahai orang-orang yang beriman! Masuklah kedalam Islam secara keseluruhan, dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah setan. Sungguh, ia musuh yang nyata bagimu. (Depag RI, 2013: 62)

Berdasarkan ayat di atas, umat Islam memiliki pijakan yang sekaligus menjadi landasan hukum dalam menjalankan aktifitasnya sebagai muslim. Landasan hukum Islam tersebut dilandaskan pada lima rukun utama yang disebut dengan rukun islam, dan salah satu dari lima rukun itu adalah melaksanakan ibadah haji.

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang menjadi kewajiban bagi setiap umat islam yang mampu melaksanakannya minimal sekali dalam seumur hidup. Berdasarkan kesepakatan para ulama, diwajibkannya melaksanakan ibadah haji dimulai sejak abad ke-6 Hijriah yang dilaksanakan

setiap bulan Dzulhijjah. Allah Swt. telah menjelaskan kewajiban haji dalam surat Ali Imran [3] ayat 97:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا

Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.

Melaksanakan ibadah haji artinya menunaikan salah satu rukun Islam yaitu berziarah ke Baitullah dengan mengikuti tata cara dan ketentuan rukun dan kewajiban dalam pelaksanaan ibadah haji yaitu mulai dari ihram, wukuf, tawaf, sa'i, melontar jumrah, dan tahallul pada waktu yang telah ditentukan untuk memenuhi panggilan Allah swt. dan mengharap ridho-Nya (Suhaini, et al., 2017: 86). Selain itu ibadah haji juga merupakan aktivitas ibadah yang memerlukan kematangan beberapa aspek dalam diri pribadi seseorang, diantaranya secara materi, fisik, dan keilmuan. Pelaksanaan ibadah haji harus dilakukan dengan penuh keikhlasan dan dibekali dengan ilmu yang cukup tentang bagaimana tata cara ibadah haji yang sesuai dengan syariat Islam, agar dapat menjalankan ibadah haji dengan sebaik-baiknya dan menjadi haji yang mabrur.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan implementasi rasa syukur atas nikmat Allah swt yang telah diberikan, baik dari segi materi, harta kekayaan, serta kesehatan jasmani dan rohani. Karena aspek-aspek tersebut merupakan kesempurnaan nikmat seseorang di dunia. Pada proses ritual haji dibutuhkan pengorbanan diri dan materi dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah swt.

Manajemen merupakan bagian penting dari kehidupan dan juga merupakan bagian penting dari manusia yang membedakannya dari makhluk lainnya. Pada saat yang sama, ini adalah disiplin ilmu yang muncul yang berbeda dari Negara-negara maju misalnya Amerika, Eropa, Jepang dan negara maju lainnya. Sedangkan untuk Indonesia, dalam ilmu manajemen masih dalam tingkat pengembangan. Artinya, tidak banyak orang yang mengembangkan ilmu manajemen sebagai ilmu yang otonom (Noor, 2013:21).

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui manajemen yang baik, peserta organisasi dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen menjadi peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan suatu Organisasi, sebab kita sebagai manusia penuh dengan keterbatasan dalam hal waktu, tenaga dan pemikiran. Melalui manajemen, kita dapat mengendalikan dan mengurangi semua risiko yang mungkin terjadi di masa depan.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* disebutkan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Daryanto et al., 2014: 1).

Pelayanan adalah sikap atau cara dalam melayani pelanggan agar mereka merasa puas, yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan

kenyamanan (Tjiptono, 2002: 96). Dari segi pelayanan ibadah haji terdiri dari pendaftaran, pemeliharaan, kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, pengimigrasian dan juga mencakup pembimbingan ibadah haji.

Pelayanan ibadah haji adalah salah satu tugas dan tanggungjawab Kementerian Agama. Bagi beberapa orang, keberhasilan Kementerian Agama seringkali hanya diukur dari tingkat keberhasilan divisi tersebut dalam pengelolaan dan pelayanan ibadah haji yang hanya dilakukan setahun sekali.

Setiap tahun secara bertahap pemerintah telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan haji, dimulai dari pendaftaran, pelatihan manasik haji, prosesi haji hingga kepulangan ke tanah air. Namun dengan demikian selalu dijumpai kendala, baik dari internal (dari dalam tim penyelenggara haji) maupun eksternal (calon jamaah haji). Hampir selama dua tahun sejak virus corona mewabah di Indonesia hal tersebut menambah kendala yang terjadi di Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan haji kepada jamaah, sebab selama pandemi pemberangkatan haji ditiadakan. Bahkan tidak sedikit dari jamaah haji yang mengajukan pembatalan dengan alasan yang beragam. Oleh karena itu setiap tahunnya dilakukan evaluasi karena hal ini menjadi sangat penting, mengingat ibadah haji adalah ibadah yang membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan dilakukan sekali seumur hidup. Jika tidak dengan manajemen yang baik maka akan ada rasa penyesalan dari jamaah.

Pemerintah perlu memberi penjelasan kepada calon jamaah haji terkait konsekuensi yang tidak dapat dihindari jika salah satu skema yang telah disiapkan tidak sesuai dengan ketentuan haji 2021 yang telah ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi, salah satu konsekuensinya adalah pembatasan pada segi umur dan kondisi kesehatan calon jamaah haji. Artinya, ada kemungkinan calon jamaah haji tahun 2020 batal berangkat karena pembatasan kuota yang dilakukan oleh pemerintah Arab Saudi ataupun pada tahun 2021 batal berangkat karena pembatasan umur dan kondisi kesehatan calon jamaah haji, dalam hal ini jamaah haji harus bisa memahami dan menyadari sejak awal. Pada kegiatan *Bahtsul Masail* tentang penyelenggaraan ibadah haji yang digelar oleh kementerian agama menjadi sangat penting karena mengkaji tentang hukum haji, protokol kesehatan haji, dan melahirkan manasik haji dalam situasi pandemi covid-19. Namun, ada hal yang lebih penting dari itu yaitu membangun kesadaran calon jamaah haji bahwa meskipun telah terdaftar untuk berangkat haji tahun 2021 karena tahun 2020 batal berangkat, masih terdapat kemungkinan terjadi pembatalan kembali, akibat ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pemerintah Arab Saudi terkait penyelenggaraan ibadah haji.

Untuk jamaah asal Indonesia, negara bertanggungjawab atas pelaksanaan ritual keagamaan khususnya penyelenggaraan ibadah haji oleh kementerian agama. Dalam hal ini kementerian agama kota Depok sebagai penyelenggara ibadah haji tingkat daerah memiliki tujuan untuk memberikan layanan di bidang keagamaan. Sesuai dengan Undang-Undang

Nomor 13 Pasal 3 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Kementerian agama kota Depok mengambil alih penyelenggaraan ibadah haji tidak luput dari beberapa permasalahan salah satunya yaitu dalam hal pelayanan kepada calon jamaah haji. Karena, akibat kondisi pandemi penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Indonesia khususnya di kantor kementerian agama kota Depok selama ini dinilai kurang efektif dan efisien.

Adanya Covid-19 berimbas pada instansi pemerintahan sebagai upaya pencegahan dan meminimalisir penyebaran Covid-19 dengan cara menerapkan sistem kerja bagi Aparatur Sipil Negara untuk menjalankan tugasnya di rumah atau tempat tinggal dengan memanfaatkan sistem media informasi dan komunikasi melalui *video conference*. Hal tersebut dijadikan diterapkannya Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi tentang penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan pemerintahan.

Pandemi yang melanda saat ini juga berdampak pada keterbatasan waktu operasional kantor kementerian dan penginputan data ke siskohat menjadi terhambat. Keterbatasan waktu tersebut menyebabkan ketidakefektifan dalam pelayanan terkhusus pada bagian pendaftaran

karena calon jamaah haji membutuhkan pelayanan yang memberikan kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Serta terdapat beberapa karyawan yang dikurangi jumlah di setiap harinya, menurut kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama kota Depok diberlakukannya peraturan seperti ini karena adanya surat dari kepala kantor dan mengingat sedang dilanda wabah Covid-19 yang tidak boleh adanya kerumunan dan harus menjaga jarak.

Dengan ini penulis mencoba melaksanakan penelitian lebih mendalam mengenai “*Implementasi Manajemen Layanan Haji di Masa Pandemi Covid-19*” di Kantor Kementerian Agama Kota Depok, untuk mengetahui bagaimana perencanaan, pengorganisasian, proses pelaksanaan, dan pengawasan dalam pelayanan ibadah haji yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Depok di masa pandemi Covid-19.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana pengorganisasian yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19?

3. Bagaimana pelaksanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19?
4. Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana perencanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covi-19.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengorganisasian yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19.
3. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Depok dalam pelayanan calon jamaah haji di masa pandemi Covid-19.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada beberapa aspek sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Hasil dari pemikiran ini diharapkan dapat memperluas khazanah pemikiran, pengetahuan dan pemahaman dalam pelayanan haji serta diharapkan dapat digunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya menyangkut keilmuan manajemen dakwah.

2. Aspek Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan bagi Penyelenggara Haji Umrah yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Depok khususnya bagi kepala seksi Penyelenggara Haji Umrah.
- b. Sebagai tambahan informasi bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji terkait implementasi manajemen pelayanan ibadah haji.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini dijadikan sebagai acuan untuk membantu penulis mengetahui dengan jelas penelitian ini dengan hasil penelitian yang sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya:

Pertama, jurnal Manajemen Dakwah yang ditulis oleh Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan (2016) dengan judul *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan

terhadap kualitas calon jamaah terdiri dari fungsi manajemen, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan kepada jamaah yaitu dengan cara menerapkan prinsip keterbukaan baik dalam proses pendaftaran calon jamaah haji, misalnya dengan mempertemukan jamaah secara langsung dengan pihak bank maupun dalam pelaksanaan bimbingan dan manasik. Selain itu, KBIH Bustanul Wildan tidak lepas dari faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan bagi calon jamaah haji.

Kedua, skripsi karya Joko Sulak Suwarno (2016) jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang dengan judul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif yang terdiri dari metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Pada penelitian tersebut penulis menjelaskan bahwa pelayanan jamaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal sudah cukup baik. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan. Salah satu kelebihan pelayanann yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak yang terkait sehingga memudahkan pelaksanaan pelayanan ibadah haji. Fasilitas yang disediakan seperti tempat bimbingan dan praktik manasik yaitu pondok pesantren Selamet. Hal itu dapat mempermudah calon jamaah haji untuk memahami dasar-dasar

keilmuan dan tata cara pelaksanaan ibadah haji. Selain itu sarana prasana pendukung dalam pelayanan pendaftaran dilengkapi dengan ruang ber-AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral, dan lain-lain. Kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, adanya subsidi dari pemerintah, keramahan dari petugas pelayanan, hubungan yang harmonis serta tenaga ahli yang professional dan berpengalaman. Merupakan kelebihan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal. Sedangkan kekurangan yaitu latar belakang jamaah yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, social, budaya, dan lain-lain sehingga mempengaruhi daya tangkap jamaah terhadap informasi yang disampaikan, kurangnya disiplin calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, tingkat kecerdasan dan pengetahuan diantara jamaah yang tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman informasi haji yang disampaikan.

Ketiga, skripsi karya Rega Alamsyah Shandria (2019) jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati dengan judul *Implementasi Manajemen Perencanaan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di KBIH Al-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung)*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; *pertama*, perencanaan sebagai formulasi tindakan untuk masa depan diarahkan pada tujuan yang akan dicapai oleh

organisasi. Semua perencanaan harus di proses secara menyeluruh, karena suatu sasaran dapat mengendalikan aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. *Kedua*, program dan perencanaan tidak dapat dipisahkan karena memiliki hubungan yang saling berkaitan. Prosesnya diawali dengan penyusunan program, kebijakan, visi dan misi yang merupakan langkah yang sangat tepat. *Ketiga*, implementasi yang dihasilkan menjadi daya Tarik bagi lembaga, karena proses aktivitas dimulai dari perencanaan, sehingga program ini menciptakan manajemen yang baik dalam pelaksanaan aktivitas yang telah direncanakan. Hal ini mendapat perhatian dan penilaian dikalangan lembaga itu sendiri, sebab semua aspek pertimbangan menjadi sasaran yang sangat tepat dan akan mengoptimalkan perencanaan di waktu mendatang.

Keempat, jurnal yang berjudul *Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah Haji (2020)* yang ditulis oleh Ai Siti Hapsoh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang dilakukan pada KBIH Salman ITB dalam upaya meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah. Hasil temuan pada penelitian tersebut diketahui bahwa manajemen pelayanan yang diberikan oleh KBIH Salman ITB terhadap upaya peningkatan kualitas calon jamaah sudah memenuhi kebutuhan-kebutuhan calon jamaah haji. Pada aspek peningkatan pelayanan kepada para jamaah haji dan umrah KBIH Salman ITB, dilakukan kerjasama dengan pihak yang telah berkompeten yaitu Safari Suci. Safari Suci adalah sebuah biro perjalanan

dan wisata yang memberikan fasilitas pelayanan dibidang perjalanan wisata, haji, dan umrah di Bandung. Kelebihan yang dimiliki KBIH Salman ITB terletak pada adanya program Kafillah Alumni atau ikatan alumni haji untuk menjalin silaturahmi antar jamaah, sehingga terjalin komunikasi yang baik antara pihak KBIH Salman ITB dengan jamaah haji maupun antar alumni jamaah haji KBIH Salman ITB.

Seperti yang sudah disebutkan bahwa sebelumnya penulis melakukan tinjauan pustaka dengan mempelajari skripsi-skripsi dan karya tulis ilmiah yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan. Berdasarkan hasil karya yang sudah disebutkan diatas, terlihat letak perbedaannya yaitu pada objek penelitian yang dilakukan dan kondisi di masa pandemi sekarang.

F. Kerangka Berpikir

1. Landasan Teoritis

Kata implementasi menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* mempunyai arti pelaksanaan dan penerapan. Biasanya istilah implementasi dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Istilah implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan, melaksanakan, menerapkan, dalam pengertian *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), *to give practical effect* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Pengertian

tersebut menunjukkan bahwa untuk mengimplementasikan sesuatu harus disertai dengan sarana yang mendukung sehingga menimbulkan dampak terhadap sesuatu.

Manajemen berasal dari kata *to manage* (bahasa Inggris) yang berarti mengatur. Istilah mengatur dalam arti pengaturan yang dilakukan melalui proses berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen (Hasibuan, 2004: 1). Dalam bahasa Arab, manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzim*, dimana segala sesuatunya dipelihara dan di tempatkan dengan baik (Munir, et al., 2015: 9).

Manajemen menurut Hasibuan adalah ilmu dan seni dalam mengelola proses yang secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2004: 2). Menurut G.R. Terry manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber lainnya. Menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan upaya anggota organisasi dan penggunaan berbagai sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Wayong, 2003: 7).

Manajemen adalah suatu proses yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok ke arah tujuan-tujuan organisasional

secara nyata. Manajemen adalah kegiatan yang pelaksanaannya disebut *managing* (pengelolaan) sedangkan pelaksanaannya disebut *manager* (pengelola).

Bagi sesuatu organisasi ini adalah suatu alat atau wadah untuk mengatur semua kegiatan dalam proses manajemen untuk mencapai tujuannya, maka pengaturan hanya dapat dilakukan dalam organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan proses manajemen, pembagian kerja, koordinasi, dan integrasi dilakukan dalam organisasi ini untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dalam pernyataan di atas, suatu organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan hasil yang baik dan maksimal dengan menjalankan fungsi manajemen, sehingga segala sesuatunya dilakukan secara prosedural.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen dimulai dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai seperti yang diharapkan.

Manajemen pelayanan adalah pengaturan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat umum yang dilakukan secara optimal, baik langsung maupun tidak langsung melalui unit-unit pelaksana kementerian, lembaga pemerintah termasuk badan

hukum milik Negara yang tergantung pada kewenangan masing-masing, baik dalam pelayanan maupun dalam layanan (Hapsoh, 2020: 14).

Dalam konsep pelayanan, ruang lingkupnya meliputi tentang cara yang dilakukan untuk memberikan layanan atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Gronroos menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas dan serangkaian aktifitas yang bersifat abstrak (tidak kasat mata) atau serangkaian tindakan yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lainnya yang disediakan oleh penyedia layanan yang dirancang untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratmito, et al., 2010: 2).

Pelayanan disebut juga sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan dan langsung diterima oleh orang yang membutuhkannya. Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang untuk orang lain agar masing-masing orang tersebut memperoleh kepuasan dan keuntungan yang diharapkan.

Pada prinsipnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat, jujur, efektif, dan terbuka. Secara umum pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

- a. Bersifat fleksibel, artinya mudah dalam penurusan kepentingan.
- b. Bersifat wajar dalam memperoleh pelayanan.
- c. Perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.

- d. Bersifat terbuka, artinya adanya perlakuan yang jujur dan terus terang.

Kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan bagi konsumen. Untuk menghasilkan kepuasan jamaah haji dan umrah yang maksimal, maka kualitas pelayanan sangat diperlukan agar jamaah merasa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan kepada calon jamaah haji merupakan bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Penyelenggara Haji yang memiliki fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan prosedur pelaksanaan penyelenggaraan (perjalanan) haji meliputi pembekalan, penyiapan kontrak, pengangkutan orang dan barang, dokumen perjalanan dan pengasramaan. Untuk melayani calon jamaah haji, Kementerian Agama Republik Indonesia didukung oleh Kementerian Agama Provinsi dan Kabupaten/Kota, salah satunya adalah Kementerian Agama Kota Depok. Rangkaian kegiatan pelaksanaan pelayanan ibadah haji diantaranya sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administrasi
- 2) Pelaksanaan bimbingan manasi

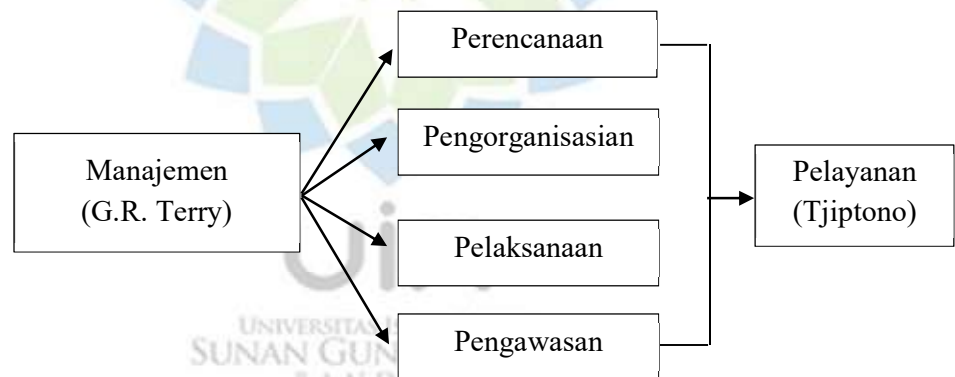
Ada tiga bagian dalam bimbingan manasik haji, diantaranya pra-haji, bimbingan ketika di tanah suci, dan bimbingan pasca haji.

- 3) Transportasi
- 4) Akomodasi
- 5) Konsumsi

6) Kesehatan

2. Kerangka Konseptual

Untuk memberikan gambaran tentang konsep manajemen pelayanan haji di masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Depok, maka penulis menyusun sebuah kerangka konseptual yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, sampai dapat diidentifikasi tentang bagaimana pelayanan yang diharapkan di masa pandemi yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kota Depok. Sebagai gambaran singkat, kerangka konseptual penelitian ini dapat di lihat dalam skema berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

a. Manajemen

Dalam teori manajemen menurut G.R. Terry menyatakan bahwa fungsi manajemen meliputi:

- 1) Perencanaan adalah kegiatan yang berhubungan dengan waktu untuk mencapai suatu tujuan.

- 2) Pengorganisasian adalah proses dalam suatu kegiatan yang mengusahakan hubungan-hubungan tindakan yang efektif antar orang-orang, sehingga terjadi kerjasama yang efisien. Dengan demikian akan diperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu pada kondisi lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan.
- 3) Pelaksanaan yaitu menempatkan anggota-anggota dalam kelompok-kelompok agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.
- 4) Pengawasan merupakan suatu proses penentuan tentang tujuan apa yang akan dicapai, apa yang harus dilakukan, memberikan penilaian terhadap pelaksanaan, dan menentukan tindakan yang korektif sehingga pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana.

b. Pelayanan

Menurut Tjiptono, pelayanan adalah konsep atau metode pemberian pelayanan kepada pelanggan agar mereka memperoleh kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Tjiptono, 2020: 54).

G. Langkah-langkah Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini, maka langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penentuan Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Kementerian Agama Kota Depok yang berlokasi di Jl. Boulevard Raya Kota Kembang, Kelurahan Kalimulya, Kecamatan Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena *ilustratif* dalam pengumpulan data dan tersedianya data yang diperlukan untuk mengungkap permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah pelayanan pelaksanaan haji dan umrah.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini rumusan masalah menjadi pemandu penelitian untuk memotret dan mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh dan mendalam (Sadiah, 2015: 19). Menurut Sugiyono (2016: 9) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada pemikiran *post positivesme* yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana penulis menjadi instrumen kunci pada teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi. Triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memberikan gambaran dan menjelaskan data dan informasi yang objektif tentang implementasi layanan haji di masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kota Depok.

3. Menentukan Sumber Data

Mengenai sumber data, ada dua sumber data yang digunakan dalam sebuah penelitian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian baik bentuknya lisan maupun tulisan. Dalam hal ini data diperoleh dari:

- 1) Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah kantor Kementerian Agama Kota Depok.
- 2) Pegawai di seksi PHU kantor Kementerian Agama Kota Depok.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung tetapi bukan suatu hal yang bisa diabaikan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari catatan, buku-buku, arsip, literatur, agenda, dan dokumen yang relavan dengan masalah pada penelitian yang dilakukan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bersumber data primer yang dilakukan pada penelitian di bagian pelayanan dataupun pengadministrasian dan kepala seksi Penyelenggaraan Haji Umrah adalah observasi dan wawancara yang dilakukan secara interaktif dan mendalam. Berkenaan dengan data yang bersumber data sekunder seperti catatan, buku-buku, arsip, hasil penelitian buku dan jurnal, literature, dan dokumen. Dalam melakukan penelitian ini maka langkah-langkah yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan langkah awal dalam sebuah penelitian untuk memperoleh data atau informasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap subjek dan objek penelitian. Tujuan dari teknik observasi ini adalah untuk mengetahui kondisi objektif yang sebenarnya dan untuk mengetahui lebih jelas bagaimana implementasi layanan haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Depok di masa pandemi Covid-19.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari suatu sumber. Teknik wawancara ini terdiri dari dua langkah. *Pertama*, yang berhubungan secara langsung artinya berkomunikasi secara tatap muka dengan narasumber dan *kedua*, secara tidak langsung melalui sambungan telepon atau lewat aplikasi pesan lintas. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data-data terkait pelayanan haji di bagian Penyelenggaraan Haji Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Depok. Pada pelaksanaannya, wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1) Wawancara Berstruktur

Wawancara berstruktur dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan yang terencana. Penulis sebagai pewawancara telah

menyiapkan daftar pertanyaan yang dijadikan sebagai pedoman dalam wawancara, sehingga arah dan alur pertanyaan lebih terarah pada permasalahan yang diteliti.

2) Wawancara Tidak Berstruktur

Wawancara tidak berstruktur dilakukan tanpa menggunakan daftar pertanyaan yang direncanakan. Wawancara ini hanya digunakan untuk menemukan informasi yang tidak baku dan lebih bebas alurnya. Untuk menyimpan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, penulis melakukan pencatatan dan rekaman sebagai bukti bahwa penulis telah melakukan wawancara dengan narasumber. Untuk hal tersebut digunakan alat-alat seperti buku catatan, perekam suara, dan kamera (*smartphone*).

- a) Buku catatan untuk mencatat semua percakapan yang dilakukan bersama narasumber.
- b) Perekam suara yang digunakan untuk merekam atau menyimpan suara percakapan antara penulis dengan narasumber, untuk merekam suara penulis menggunakan *smartphone*.
- c) Kamera (dapat juga menggunakan kamera *smartphone*) untuk menyimpan dokumen berupa gambar atau foto saat melakukan wawancara.

Dalam wawancara ini, penulis melakukan wawancara terstruktur yakni yang terdiri dari daftar pertanyaan yang telah di rencanakan dan tersusun.

c. Dokumentasi

Metode dokumen adalah metode untuk menemukan data tentang objek atau variabel dalam bentuk catatan, buku, jurnal, majalah, dan lain-lain. Metode pengumpulan data tidak langsung ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam metode ini penulis biasanya mengekstrak data historis dari objek penelitian. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

d. Studi Literatur

Studi literatur merupakan teknik yang digunakan untuk mencari ide dan sumber referensi dalam penelitian. Studi literatur adalah salah satu cara untuk menyelesaikan persoalan yang dilakukan dengan menelusuri sumber-sumber dalam bentuk tulisan, karya ilmiah, jurnal, dan sebagainya yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain, teknik ini dilakukan dengan cara memanfaatkan sumber informasi dari buku-buku untuk memahami teori dan konsep dasar yang telah dibuat oleh para ahli, dalam hal ini yaitu teori manajemen dan teori pelayanan.

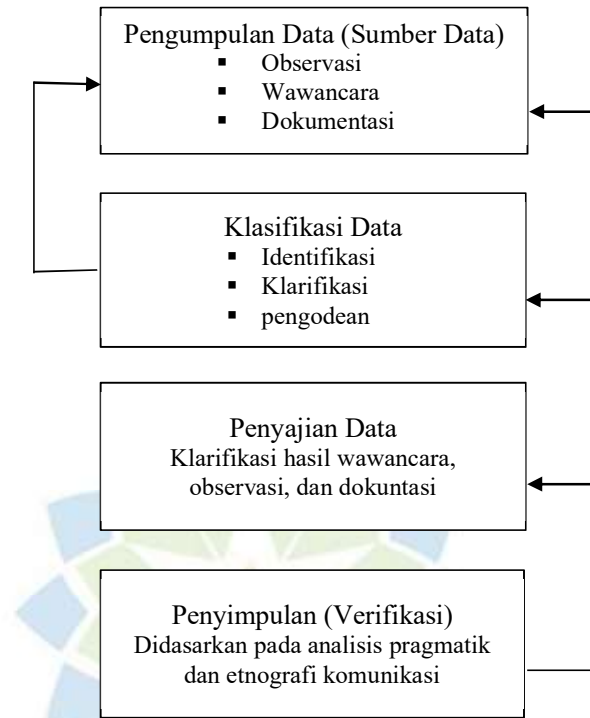
5. Analisis Data

Setelah melakukan observasi, wawancara, mempelajari dokumen, dan studi literatur yang di kumpulkan dengan lengkap, maka langkah

selanjutnya penulis menganalisis semua data yang telah terkumpul. Langkah-langkah dalam menganalisis data yang penulis lakukan dibagi menjadi empat langkah yang terdiri dari:

- a. Mengumpulkan seluruh data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, studi dokumen, dan studi literatur. Kemudian menyusunnya berdasarkan unit rumusan masalah.
- b. Mengklasifikasikan data yang diperoleh secara rapi dan terperinci. Tujuannya adalah mengelompokkan data berdasarkan sifat-sifatnya yang sama ke dalam kelas-kelas tertentu sehingga mempermudah dalam memisahkan data yang dibutuhkan dan menghilangkan data-data yang dianggap tidak perlu.
- c. Proses pengkolerasian hasil data wawancara dengan hasil data yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumen untuk memudahkan penulis dalam membuat kesimpulan.
- d. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan. Dengan demikian, kesimpulan yang ditetapkan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan di awal.

Sebagai gambaran tentang skema analisis data, dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut:



Gambar 1.2 Skema Analisis Data (Model Spradley)