

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. ¹Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti jika seseorang telah melaksanakannya yang pertama, maka selesailah kewajibannya. untuk yang kedua, ketiga dan seterusnya hanyalah sunnah.²

Haji merupakan rukun Islam yang ke lima. Secara bahasa, Haji berarti menyengaja untuk mengunjungi. Sedangkan secara istilah, haji berarti pergi ke Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan Allah SWT.³

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 97:

¹ Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010). h.9

² Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji Dan Umroh* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014). h.55

³ Tim Dep, "Agama Fisip-Ut, Pendidikan Agama Islam," 3rd ed. (Jakarta: Pusat Penerbitan UT, 2016), 473.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampumengadakan perjalanan ke sana, Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.

Kuota Jemaah haji Indonesia adalah jemaah terbesar, bahkan hampir sekitar 10% yakni sebesar 231.000 Jemaah dari jumlah seluruh jemaah haji sedunia, meskipun memperoleh kuota terbesar oleh Kerajaan Arab Saudi berdasarkan rilis data Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bulan November 2022 berdasarkan data Sistem Komperisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama jumlah pendaftar Haji sebesar 4.064.496 dengan daftar tunggu jemaah haji Indonesia waktu tunggu lama antrian Keberangkatan Jemaah Indonesia.⁴

⁴ Nina Siti Salmaniah Siregar Muhammad Hanbali Bakti, “Kinerja Layanan Administrasi Pelimpahan Porsi Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama,” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences* 5 (2023).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dalam Undang-undang nomor 8 tahun 2019 memberikan solusi kepada jamaah haji yang meninggal dunia dan jamaah yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan sebelum berangkat, dinyatakan dalam bagian kedua kewajiban jamaah haji Pasal 6 ayat 1, bahwa jamaah haji berhak melimpahkan nomor porsi kepada yang ditunjuk atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jamaah haji, seperti yang berhak dilimpahkan porsinya, suami istri, ayah, ibu, anak kandung dan saudara kandung⁵. Nomor Porsi adalah nomor urut pendaftaran yang diterbitkan oleh Kementerian Agama bagi jamaah haji yang mendaftar.⁶

Untuk pelimpahan porsi berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal No 130 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Meninggal Dunia, serta beberapa syarat yang harus dipenuhi diantaranya pengajuan permohonan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing-masing dengan melampirkan: Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dengan ditanda tangani dan bermaterai, surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor

⁵ Undang- undang No 8, Tahun 2019, Tentang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, 2019.

⁶ Praturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13, Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, 2018.

porsi dengan disetujui ahli waris dan bermaterai, bukti setoran awal atau setoran lunas asli, surat akta kematian dari Kantor Catatan Sipil, fotocopy yang dilegalisir Kantor Capil berupa (KTP Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah dari calon jemaah haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya, fotocopy yang dilegalisir Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (KTP, KK, Akte Kelahiran, Akta Nikah) dan penerima pelimpahan porsi⁷ Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpahan porsi. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jemaah-jemaah haji yang akan dilimpahkan porsinya.

Pelimpahan nomor porsi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Dalam perharinya, Mencapai 2 sampai 3 orang calon jemaah yang ingin pelimpahan nomor porsi, pelimpahan nomor porsi ini dilimpahkan oleh ahli waris seperti yang berhak yaitu : (Suami, Istri, Ayah, Ibu, Anak Kandung atau Saudara Kandung) karena ada Faktor kesulitan Ekonomi yang membuat ahli waris pelimpahan porsi, Tidak mampu membayar pelunasan dana haji, maka dari itu dilimpahkan

⁷ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, *Petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia Atau Sakit Permanen*, 2020.

nomor porsinya masih dengan keluarga sipelimpahan porsi namun bukan pada ahli waris.⁸

Keluarga yang mendapat pelimpahan nomor porsi bagi Calon jamaah haji ini diperlukan pelayanan yang baik, efektif dan efisien yang telah dilakukan oleh Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Calon Jamaah yang meninggal dunia dan yang dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan tersebut tidaklah mudah. Karena pihak keluarga jamaah haji yang bersangkutan banyak yang Ingin berkepentingan mendapatkan pelimpahan nomor porsi sebagai pengganti untuk keberangkatan ibadah haji.

Hal ini diperlukan pelayanan yang baik, efektif dan efisien yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Agar diantara keluarga yang berhak menerima pelimpahan porsi disebut merasa puas terjadi gesekan antara keluarga dan yang ditunjuk sebagai penerima pelimpahan nomor porsi dapat berangkat haji Sesuai yang diharapkan.

Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu merupakan bagian dari struktur Kementerian Agama Republik Indonesia yang beralamat di Jalan basuki Rahmat

⁸ H. Allazi SE., “Kasi Penyelenggaraan Haji Di Kementrian Agama Provinsi Bengkulu, Pada Har” (Bengkulu: Jumat tanggal 20 Januari 2023 pukul 10.00 Wib., 2023).

nomor 10, Kota Bengkulu, yang mana ikut andil dan bertanggung jawab atas pelayanan prima, nomor porsi jamaah haji yang secara teknis dilaksanakan oleh seksi penyelenggaraan Haji dan umrah. Penelitian ini dilakukan bersama Bapak H. Allazi, SE, Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler, serta bersama Bapak Rosdi, untuk Penyusun Dokumen Haji, Salah satu tugas bapak Rosdi adalah sebagai Pelayanan untuk Pelimpahan Nomor Porsi calon Jamaah Haji.⁹ Berserta jamaah pelimpahan nomor porsi haji.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu merupakan sebuah Lembaga yang melayani berbagai urusan Keagamaan. Kementerian Agama mempunyai tugas menangani masalah masalah di bidang keagamaan dengan tujuan mendukung pemerintah yaitu Presiden, dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, termasuk dalam hal-hal yang berkaitan dengan ibadah haji, baik itu pendaftaran, pembatalan, mutasi dan pelimpahan nomor porsi haji. Berbagai upaya sudah dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi jemaah haji dan juga upaya untuk memberikan kepuasan kepada Jemaah haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu selalu memberikan yang terbaik, untuk kepuasan peserta

⁹ Rosyidi, "Kasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Kementrian Agama Provinsi Bengkulu," (Bengkulu: pada hari Jumat, 20 Januari 2023, Pukul 10.30 Wib., 2023).

Jemaah haji baik itu dari segi pelayanan, pengurusan dokumen, dan lain sebagainya yang terjadi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

B. Rumusan Masalah :

1. Bagaimana sistem pelimpahan nomor porsi di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ?
2. Bagaimana Optimalisasi pelayanan sistem pelimpahan nomor porsi di kantor wilayah kementerian agama provinsi Bengkulu tahun 2022?
3. Bagaimana dampak dari pelimpahan nomor porsi terhadap ekonomi penerima nomor porsi atau (ahli waris) ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelimpahan nomor porsi di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.
2. Untuk mengetahui Optimalisasi pelayanan sistem pelimpahan nomor porsi di kantor wilayah kementerian agama provinsi bengkulu
3. Untuk Mengetahui dampak dari sistem pelimpahan porsi terhadap ekonomi penerima nomor porsi atau (ahli waris)

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah wawasan mengenai Analisis pelayanan pelimpahan nomor porsi.
 - b) Penelitian selanjutnya khususnya untuk jurusan Manajemen umrah Universitas Islam Fatmawati Soekarno Bengkulu.
2. Manfaat praktis
- a) Bagi Masyarakat
Untuk memberikan informasi dan pengetahuan tentang analisis sistem pelimpahan porsi dalam pelayanan jamaah haji
 - b) Bagi lembaga
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Zulfa

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zulfa yang berjudul “Optimalisasi SSKOHAT dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jemaah haji”, menunjukkan hasil penelitian yaitu : unit hardware yang dilakukan oleh SSKOHAT Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dengan mengupdate komponen komponen hardware versi terbaru dengan tujuan mempercepat kinerja software dan brainware. Selanjutnya

dari unit software untuk mempermudah dan mempercepat kinerja SISKOHAT pengupdetan versi SISKOHAT dari Gen.1 ke Gen.2 yang memiliki fitur dan graphic yang lebih modern. Yang terakhir dilakukan dengan cara mempertahankan pegawai yang lama dan paham cara mengoperasikan SISKOHAT serta menambah tenaga tenaga muda yang kompeten di bidang computer.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu dimana penulis membahas tentang optimalisasi pelayanan pelimpahan nomor porsi, sedangkan penelitian tersebut membahas Optimalisasi siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jemaah haji.

2. Penelitian Rini Khaerunnisa

Penelitian Rini Khaerunnisa yang Berjudul implementasi pelayanan pelimpahan nomor porsi jamaah haji reguler¹⁰ Studi pada seksi penyelenggaraan Haji dan umrah Kantor Kementerian Agama kota Yogyakarta, Ibadah haji merupakan impian dari setiap orang muslim, banyaknya pendaftaran haji menyebabkan antrian yang cukup panjang. dalam masa tunggu keberangkatan haji tidak sedikit jamaah yang mengalami perubahan kondisi berupa permanen atau meninggal dunia tetapi solusinya hanya dibatalkan saja titik sebagai wujud rasa

¹⁰ Rini Khaerunnisa, "Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler" (UIN Sunan Kaligaja, 2021).

kemanusiaan hadirnya undang-undang nomor 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta keputusan Direktur Jenderal nomor 130 tahun 2020 tentang petunjuk pelaksanaan pelimpahan nomor porsi jamaah haji meninggal dunia dan sakit permanen menjawab permasalahan tersebut. Peneliti Menggunakan teori kualitas pelayanan dan standar pelayanan Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, rumah dan dokumentasi. adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan huberman yaitu pengumpulan data reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Bahwa implementasi pelayanan penyimpanan nomor porsi jamaah haji reguler yang dilakukan oleh seksi penyelenggaraan Haji dan umrah Kementerian Agama kota Jogjakarta sudah baik. Pelayanan penyimpanan nomor porsi haji seksi PH yaitu sebagai verifikator dan pemberi rekomendasi kepada jamaah pelimpahan nomor porsi. kemudian berdasarkan indikator yang dilakukan peneliti antara lain : Pertama, standar pelayanan, hasil dari penerapan standar pelayanan pada seksi PH Kantor Kementerian Agama kota Yogyakarta adalah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik menurut Menpan nomor 63 tahun 2004. Kedua, mengukur dari kualitas

pelayanan menurut Surahman dari beberapa dimensi antara lain tangibles, realibity, responsiveness, asurance, empathy, terlihat jelas bahwa seksi PH Kantor Kementerian Agama kota Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik sehingga jamaah pelimpahan merasa puas. Nomor porsi jamaah haji dapat terlimpahkan dan sejauh ini tidak ada masalah.

Persamaan penelitian dengan penelitian tersebut yaitu sama sama meneliti tentang pelayanan pelimpahan nomor porsi calon jamaah haji, peneliitian tersebut di kantor wilayah kementerian agama kota Yogyakarta sedangkan penelitian ini di kantor wilayah kementerian agama provinsi Bengkulu.

3. Penelitian Nela Asholihah

Nela Asholihah dalam skripsinya yang berjudul Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah Perspektif UU No. 8 Tahun 2019 di Ketanggunan Brebes. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.

Penelitian ini membahas tentang peran KBIH Muslimat NU Ketanggunan Brebes dalam mendampingi calon jamaah haji sesuai UU No. 8 Tahun 2019. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 peran KBIH Muslimat NU dalam

melaksanakan pembinaan kepada calon jamaah haji telah sesuai. Strategi yang digunakan KBIH Muslimat NU Ketanggungan agar calon jamaah haji bergabung yaitu dengan menggunakan media sosial dan hubungan dalam bermasyarakat. Adapun aspek pendukung dalam menarik calon jamaah haji yakni sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan factor penghambat yaitu perbedaan bahasa, usia, kondisi perekonomian, jarak tempuh dan adanya pandemi Covid-19.¹¹

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu, penelitian tersebut menggunakan peran KBIH Muslimat NU dalam melaksanakan pembinaan kepada calon jamaah haji, Strategi KBIH Muslimat NU Ketanggungan agar calon jamaah haji bergabung yaitu dengan menggunakan media sosial, sedangkan penelitian ini, membahas pelayanan kemenag provinsi Bengkulu dalam menangani pelimpahan nomor porsi.

4. Penelitian Ayu Mayuroh

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Mayuroh yang berjudul “Optimalisasi Bimbingan dan Pelayanan Ibadah Haji Khusus pada PT. Alia Indah Wisata” menunjukka hasil bahwa penyelenggaraan haji khusus sudah cukup baik dan maksimal. Hal ini

¹¹ Nela Asholihah, “Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umrah Perspektif UU No. 8 Tahun 2019” (Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, 2021).

ditunjukkan oleh penambahan jam pertemuan bimbingan manasik haji untuk memberikan materi-materi mengenai haji agar jamaah haji khusus dapat memaknai haji secara total. Selain itu perlunya menambahkan pesan-pesan dakwah kepada jamaah agar dapat merasakan spiritual ketika sedang beribadah. Perlunya meningkatkan indikator kepuasan Jemaah karena PT. Alia Indah Wisata memiliki nilai indeks kepuasan jamaah yang rendah. Karena kepuasan jamaah memiliki peran yang sangat penting bagi penyelenggara ibadah haji khusus, terutama dalam bidang promosi.

5. Penelitian Oleh Muhammad Fuadi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fuadi yaitu “Optimalisasi Pelayanan dalam Memfasilitasi Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah bin Bakri” menunjukkan hasil bahwa KBIH Nurul Hikmah sudah mampu berjalan dengan baik dan terencana. Dari hal ini munculnya kepuasan dari Jemaah haji sehingga KBIH Nurul Hikmah menjadi salah satu rekomendasi bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji. Untuk itu KBIH Nurul Hikmah diharapkan untuk selalu meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang selalu menjadi keluhan Jemaah agar tetap mampu menjadi pilihan terbaik oleh masyarakat, serta mengantisipasi adanya gangguan

yang dapat menghambat proses pelayanan terhadap kinerja petugas dan memperhatikan beberapa aspek akomodasi untuk Jemaah dan petugas.

Berdasarkan dari kelima penelitian diatas, tidak ada kesamaan judul dan objek penelitian dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Penelitian yang akan penulis kaji yaitu Optimalisasi Sistem Pelimpahan Porsi Dalam Pelayanan Jemaah Haji Reguler pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2022.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan yaitu “Suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan”.¹²

Menurut Nawawi, pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian atau proses menjangring informasi, dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek, dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah, baik dari sudut pandang teoretis maupun praktis. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan informasi-informasi dalam situasi

¹² Suharismi Arikunto, *Dasar Dasar Research* (Bandung, 2018).hal 28

sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat manusia.¹³

Dilihat dari jenis penelitian, maka penelitian ini adalah Deskriptif. Pada jenis penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bahkan angka- angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan diberi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian Laporan Tersebu, Data Berasal dari naskah Wawancara, catatan lapangan, catatan atau memo dan dokumen resmi misalnya.

Oleh karena itu, penelitian kualitatif deskriptif ini digunakan penulis untuk memaparkan apa saja Dampak Dari Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Pada Haji Reguler Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian selama dua minggu yang dimana mulai dari tanggal 20 Januari 2023 sampai 3 Febuari 2023. Lokasi penelitian adalah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Alasan dipilihnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sebagai objek penelitian adalah karena

¹³ Hadari Nawawi, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta, 2018).hal 209

merupakan pusat dari setiap Penyelenggaraan Haji Umrah kabupaten atau kota Provinsi Bengkulu

3. Informan Penelitian

Setelah peneliti menggunakan unit analisis dari penelitian yang menggambarkan lokasi penelitian, maka pemilihan informan untuk penelitian ini menggunakan teknik Purporsive Sampling atau juga di sebut sample penilaian.

Informan penelitian dalam penelitian ini adalah ASN (Aparatur Sipil Negeri) dan Pegawai Staf Bidang PHU dan jamaah pelimpahan nomor porsi.

Nama	Jabatan
H. Allazi,SE	Kasi PHU
MHD Rusydi, S.Th.,I,M.Ag	Penyusun Dokumen Haji
Dewi Krniati	Pelimpahan Nomor Porsi
Asni Nopa	Pelimpahan Nomor Porsi
Ulfa Agustri	Pelimpahan Nomor Porsi

Tabel 1.1 : Nama- nama Informan Penelitian

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertanyaan Dalam hal ini yang menjadi narasumber adalah pihak dari

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu berserta Jama'ah.

Data sekunder adalah data yang sudah tersusun dan sudah dijadikan dalam bentuk Dokumen.

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

1. Obsevasi

Pengamatan atau observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan cara sistematis.

2. Wawancara

Interview (wawancara) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3. Dokumentasi

Pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen dokumen, seperti data-data, arsip-arsip dan gambar-gambar ataupun bentuk lainnya. Penulis mengumpulkan semua data yang didapatkan serta mempelajarinya, kemudian dijadikan sebagai bahan analisa dalam penelitian ini

4. Teknis Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data kualitatif dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun langkah-langkah dalam analisis data dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi data

Merupakan kegiatan menajamkan, menggolongkan mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah peneliti.

2. Penyajian data

Diartikan sebagai kegiatan untuk menyusun informasi informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan

Yaitu proses lanjutan dari reduksi dan penyajian data. Langkah ini menyangkut interpretasi

penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari dua bab, adapun pembahasannya secara rinci adalah sebagai berikut:

Bab I: PENDAHULUAN, bab ini membahas latar belakang masalah, dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, informan penelitian, sumber data, sumber data primer, sumber data skunder, teknik pengambilan data, observasi, wawancara, dokumentasi, teknik pengelolaan data, penyajian data, analisis perbandingan, penarikan kesimpulan, serta Sistematika penulisan

Bab II: LANDASAN TEORI bab ini berisi tentang konsep dasar sistem, optimalisasi pelayanan, dan Dampak ekonomi pelimpahan nomor porsi dan Haji reguler

BAB III: GAMBARAN UMUM OBJEK, penelitian pada bab ini tentang lokasi penelitian yaitu kantor wilayah kementreian agama provinsi Bengkulu

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, yang berisi tentang Optimalisasi Sistem Pelimpahan Nomor Porsi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji

Reguler Di Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Bengkulu

BAB V: PENUTUP yang berisikan hasil akhir dari penelitian
dan juga sebagai akhir dari rangkaian penulisan
skripsi yang berisikan kesimpulan dan saran.

