

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima dalam ajaran Islam, yang pelaksanaannya mulai diwajibkan pada tahun ke-6 setelah Hijrah. Ibadah haji merupakan ibadah istimewa, karena sesungguhnya, orang yang melaksanakan ibadah haji, berarti melaksanakan tiga kewajiban sekaligus, yakni: shalat, zakat, dan puasa. Sebab selama berhaji, seseorang juga tidak bisa lepas dari kewajiban shalat. Berhaji juga sekaligus di dalamnya berzakat, karena membutuhkan biaya perjalanan dan termasuk untuk biaya denda (*dam*). Dalam haji juga ada puasa (*shaum*), karena selama seseorang menunaikan ibadah haji, ada hal-hal yang halal menjadi haram untuk dilakukan dan harus menahan diri untuk tidak melakukan hal-hal yang diharamkan dalam haji itu. Selain itu, berhaji juga hampir setara dengan jihad di jalan Allah. Sebab dalam haji seseorang harus mengerjakan serentetan acara ritual dalam waktu tertentu, berpindah dari tempat yang satu ke tempat lain, dan dikerjakan secara masal, yang sudah barang tentu menguras energi, fisik, dan mental.¹

Seseorang yang melakukan ibadah dengan tulus kepada Allah dan sesuai dengan prinsip syariah diharapkan

¹ Ahmad Sarbini, *Hikmah Dan Filosofi Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI Dirjend Penyelenggara Haji dan Umrah, 2017).hal 13.

akan mengalami dampak positif dalam kehidupan sehari-harinya. Dampak tersebut muncul pada kualitas perbuatan dan etika pribadinya.² Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-qur'an Surah Ali- Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ 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 mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam".³

Tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar jemaah haji dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan tuntunan agama yang berlaku serta jemaah

² Romi Setiawan, "Avoidance of Riba-Based Loans and Enhancement of Quality of Life: An Indonesian Context Analysis " Journal of Religions 14, no. 11 (2023). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/rel14111376>.

³ *Al-Quran*.

haji dapat menciptakan kemandirian dan ketahanan pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.⁴

Secara etimologi kata efektivitas berasal dari kata efektif dalam bahasa Inggris *effective*, dalam Kamus John M. Echols dan Hassan Shadily artinya adalah berhasil dan ditaati. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif artinya "dapat membawa hasil, berhasil guna" tentang usaha atau tindakan. Dapat berarti sudah berlaku tentang undang-undang atau peraturan. Menurut Fx Suwanto, efektif yang dimaksudkan adalah "ada efeknya (pengaruh, akibatnya, kesannya), dan penggunaan sebuah metode atau cara dalam melaksanakan efektifitas sehingga berhasil, guna mencapai hasil yang optimal".⁵

Pengoptimalan pengelolaan dokumen sangat besar pengaruhnya terhadap sebuah pelayanan, di mana dalam suatu pelayanan harus terdapat komponen-komponen booster yang begitu berperan sehingga dapat menghasilkan pengelolaan yang baik.

Efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, suatu usaha dapat dikatakan efektif bila jika itu mencapai tujuannya. Efektivitas secara umum menunjukan

⁴ Undang- Undang Republik Indonesia Pasal 3 Nomor 8 Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.

⁵Fx. Suwanto, *Perilaku Organisasi*, (Universitas Atmajaya Yogyakarta, 1999), cet. Ke-1, h.1.

sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektifitas menurut Hidayat yang menjelaskan bahwa "Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai.

Di mana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya".⁶

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa.⁷ Di mana hal ini bagian fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam insial produk. Adapun nanti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu, adapun urgensi dari mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi daripada pelayanan itu sendiri.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan kepada jamaah itu sendiri yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas

⁶ Hidayat, *Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan* (Universitas Gajah Mada, 1986)

⁷ Rambat Rupiودي, *Manajemen Pemasaran Jasa:Teori Praktek* (Jakarta : Salemba Empat,2001), h. 3

jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Pengelolaan dokumen haji adalah proses mendokumentasikan segala hal yang menyangkut dengan dokumen haji yang disesuaikan dengan prosedur. Pengelolaan dokumen haji melibatkan kegiatan pengumpulan, pemeriksaan, pemilihan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam proses pengelolaan dokumen haji yang memungkinkan isi dokumen dapat diakses, pemrosesan dokumen, mengklasifikasikan dan menyiapkan, menyimpan dokumen, pencarian kembali dan penyajiannya. Dokumen mempunyai identifikasi berupa judul, nomor

(document code), tanggal, nomor revisi dan tanggal revisi serta otoritas yang menyatakan siapa yang berwenang untuk menerbitkan dan mengesahkan dokumen. Pengelolaan dokumen haji dikelola dengan baik sesuai dengan prosedur pengelolaan dokumen haji berdasarkan peraturan Menteri Agama RI. Alasan pentingnya pengelolaan dokumen haji dapat mempermudah langkah kerja yang relatif rumit, dokumen juga dapat menunjang konsistensi dan kualitas

hasil kerja, dokumen juga dapat mempermudah penelusuran.⁸ Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wildan Awwaludin (UIN Syarif Hidayatullah) dengan judul skripsi “ Efektivitas Pengelolaan Dokumen Haji Dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat” dan penelitian terdahulu oleh Kesya Asrini dalam skripsinya yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021”, membuktikan bahwa dengan pengelolaan dokumen yang baik dapat meningkatkan serta meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dan dapat memuaskan jemaah haji.

⁸ Priska Devi Setyasri, *Prosedur Pengelolahan Dokumen Standar Operasional Prosedur Di PT Konimex Pharmaceutial Laboratoris Sukoharjo* (Surakarta, 2011).hal 21.

Kegiatan pengelolaan dokumen/arsip yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan peraturan perundang-undangan dibidang kearsipan, dimaksudkan agar penyelenggaraan pengelolaan dokumen/arsip sebagai sumber informasi dan alat bukti hukum serta penemuan kembali dokumen/arsip dapat dilakukan dengan mudah, cepat, tepat dan akurat serta lengkap untuk meningkatkan kinerja Kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Bengkulu sedangkan tujuan adalah untuk meningkatkan efisien dan efektifitas kerja dalam menghadapi persaingan usaha dimasa mendatang.

Pelaksanaan teknik kearsipan yang baik sangat diperlukan oleh sebuah lembaga pemerintah termasuk kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Bengkulu, karena kearsipan mencakup proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat maupun dokumen termasuk dokumen haji yang kan digunakan dalam jangka waktu yang cukup lama. Penyelenggaraan kearsipan yang baik dan benar merupakan aset suatu organisasi, karena dengan teknik kearsipan yang benar dan teratur, pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat untuk mengurangi kesalahan terhadap tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh intenal organisasi.

Berkaitan dengan pentingnya pengelolaan dokumen haji dalam penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji, dalam hal

ini Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu selaku penyelenggara pelaksana ibadah haji diharapkan mampu menjalankan amanat dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen haji sesuai dengan peraturan yang berlaku dan diharapkan agar tidak menggunakan tindakan yang melawan hukum yang sudah berlaku di Indonesia. Dokumen perjalanan haji adalah dokumen identitas yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi seseorang dalam melakukan perjalanan lintas batas negara kerajaan Arab Saudi. Kegunaan dokumen ini untuk memastikan bahwa pemegang identitas tersebut akan kembali ke negara asalnya, sekaligus kemudian pelayanan ditanah air dan Arab Saudi.⁹

Kepedulian pemerintah terhadap jemaah haji Indonesia yang berjumlah seperseribu jumlah penduduk memang dirasakan amat besar. Pemerintah telah mengembangkan sistem pelayanan sejak dari proses pembayaran lewat perbankan, pelayanan perjalanan, pelayanan pemondokan, sampai dengan pelayanan pemandu jemaah.¹⁰ Kementerian Agama (Kemenag) dalam kewenangannya memiliki tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan ibadah haji tidak hanya

⁹ Ali Rohmad, *Membangun Tata Kelola Haji Indonesia* (Jakarta: Media Dakwah, 2016).hal 225.

¹⁰ Abu Su'ud, *Islamologi: Sejarah, Ajaran, Dan Peranannya Dalam Peradaban Umat Manusia* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).hal.82

menyangkut kesehatan lahir-batin jemaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu terbatas, maka penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut berjalan dengan tertib, aman, dan lancar.¹¹

Kantor wilayah kementerian agama Provinsi Bengkulu merupakan struktur kementerian agama republik indonesia yang beralamat di Jalan Basuki Rahmat nomor 10, kota Bengkulu yang mana ikut andil yang bertanggung jawab atas pelayanan prima, dokumen haji yang secara teknis dilaksanakan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah.

Penyelenggaraan ibadah haji reguler dilakukan oleh pihak Departemen Agama dan Penyelenggaraan ibadah haji khusus yang diselenggarakan oleh pihak swasta dengan pengawasan dari Kementrian Agama RI yang membedakannya pada harga, daftar tunggu pemberangkatan, akomodasi dan konsumsi, lokasi penginapan, lama waktu ditanah suci, pembimbing selama ditanah suci, serta intensifnya bimbingan. Uang sangat berpengaruh, termasuk juga dalam berhaji, dengan jumlah biaya yang bisa mencapai

¹¹ Kementerian Agama RI, *Rencana Strategis Ditjen PHU* (Indonesia: Kementerian Agama RI Ditjen PHU, 2010).hal 11.

dua kali lipat, masuk akal jika fasilitas yang didapat jemaah Haji Khususpun berbeda dengan jemaah regular.

Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat ditunjang dengan perkembangan teknologi yang cepat saat ini berpengaruh terhadap kemajuan bisnis di pemerintah dan swasta. Hal ini seiring dengan sistem manajemen yang semakin baik dalam pelaksanaan perkantoran. Dalam kegiatan perkantoran yang berhubungan dengan dokumen, maka dibutuhkan pengelolaan dokumen yang tepat sehingga perusahaan memperoleh keefektifan dalam kegiatan kearsipannya.

Pelaksanaan manajemen kearsipan yang baik sangat diperlukan oleh sebuah lembaga pemerintahan termasuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul, karena kearsipan mencakup proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat maupun dokumen termasuk dokumen pendaftaran calon jemaah haji yang akan digunakan dalam jangka waktu yang cukup lama. Penyelenggaraan kearsipan yang baik dan benar merupakan asset suatu organisasi, karena dengan sistem kearsipan yang benar dan teratur, pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat untuk mengurangi kesalahan terhadap tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh internal organisasi.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi pembatasan masalah sehingga, penelitian ini lebih terfokus ke efektivitas pelayanan calon jamaah haji melalui pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan Jemaah haji pada Kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Bengkulu ?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan Jemaah haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan Jemaah haji pada Kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Bengkulu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan

elayanan Jemaah haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu .

E. Kegunaan Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan tentang langkah-langkah pengelolaan dokumen haji dalam pelayanan calon jemaah, khususnya pada kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
- b. Penelitian selanjutnya khususnya untuk jurusan Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Masyarakat

Untuk memberikan informasi dan pengetahuan tentang manajemen pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan calon jemaah haji.

b. Bagi Lembaga

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang terkait dengan pembahasan yang mengenai Manajemen dan Haji telah banyak dilakukan dengan paradigma dan metode penelitian yang berbeda-beda pula. Berikut pemaparan dari beberapa penelitian terdahulu yang juga menjadikan Haji sebagai objek penelitian. Hal ini penulis menekankan bahwasanya penelitian yang dilakukan penulis memiliki perbedaan mendasar dengan penelitian lainnya yang serupa. Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian tentang Manajemen Pelayanan Jemaah Haji adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wildan Awwaludin (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta) dalam skripsinya yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Dokumen Haji Dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat” memiliki dua tujuan yaitu, untuk memahami dan mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan Jemaah haji pada Kantor

Kementerian Agama Jakarta Pusat dan untuk mengetahui factor-faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan Jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai pengelolaan dokumen haji, perbedaan penelitian terdahulu adalah lokasi penelitian. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menerapkan proses pengelolaan dokumen secara efektif dan efisien sesuai dengan tolak ukur efektivitas menurut Sujadi F.X, prosedur serta mekanisme yang telah ditentukan.¹²

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kesy Asrini, yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamah di PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021” Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai efektivitas sistem pelayanan, sistem pelayanan, dan kepuasan jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh Jenis penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian

¹² Wilda Awwaludin, *‘Efektivitas Pengelolaan Dokumen Haji Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta’* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021 menambahkan kebijakan prosedur baru di masa pandemik, meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana sesuai dengan kebijakan pemerintah, dan juga mempersingkat atau mempercepat dalam hal waktu transaksi guna untuk mencapai suatu tujuan dengan menaati aturan yang berlaku di masa pandemik. Kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Anugerah Quba Mandiri jamaah merasa puas, karena sistem pelayanan, sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu memberikan pelayanan profesional dengan menempatkan karyawan dibidangnya masing-masing. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan haji, perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu dimana penulis membahas tentang pelayanan calon jamaah haji melalui pengelola dokumen, sedangkan penelitian tersebut membahas tentang kepuasan jamaah. menyimpulkan bahwa, Sistem pelayanan haji dan umroh merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah.¹³

¹³ Asrini Kesy, *'Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam*

3. Penelitian yang dilakukan oleh Risma Khusnul Muffarida yang berjudul “Implementasi Manajemen Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah pada PT.Arwaniiyah Tour & Travel Kudus” tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi manajemen haji dan umrah pada PT. Arwaniiyah Tour & Travel Kudus, untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan jama'ah pada PT. Arwaniiyah Tour & Travel Kudus, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan haji dan umrah pada PT. Arwaniiyah Tour & Travel Kudus. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan haji, perbedaan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu membahas mengenai manajemen pelayanan sedang penelitian yang dilakukan membahas mengenai pengelolaan dokumen untuk meningkatkan pelayanan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan dalam mensejahterakan calon jama'ah haji dan umrah mulai dari menyusun rencana kegiatan, menetapkan waktu pelaksanaan dari program kerja yang disusun, membagi pekerjaan dan tugas dari masing-masing struktur organisasi, memberikan motivasi,

Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT Anugerah Quba Mandiri’ (Skripsi: Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2021).

bimbingan, serta mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan. Pelayanan yang diberikan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. bimbingan manasik di Tanah Air. bimbingan manasik di Tanah Suci, dan bimbingan pasca Ibadah haji dan umrah, perlindungan asuransi, pengurusan dokumen jama'ah yang hilang selama perjalanan Ibadah haji dan umrah, dan porsi yang dimiliki oleh Kemenag Faktor pendukung pelayanan haji dan umrah PT Arwaniyyah Tour & Travel Kudus meliputi: Kelembagaan Arwanivyah memiliki ikatan yang kuat dengan masyarakat Kudus, mempunyai pembimbing yang sudah lulus scrifikasi, dan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap. Ektor penghambat meliputi adanya aturan-aturan yang harus dipatuhi seperti menerapkan protokol kesehatan saat melakukan pelayanan, tertundanya keberangkatan pain calon jamaah haji dan murah, dan janinah yang tidak segera memberikan keterangan data secara valid.¹⁴

4. Penelitian yang dilakukan oleh Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia yang berjudul “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji di PT Mabruro Sidoarjo” dari hasil penelitian

¹⁴ Risma Khusnul Muffarida, *Implementasi Manajemen Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada PT Arwaniyyah Tour & Travel Kudus* (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2022).

yang penulis lakukan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan calon jemaah haji di PT Mabruro Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah PT Mabruro Sidoarjo memberikan kepuasan kepada calon jemaah haji dengan memberikan pelayanan prima mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian kegiatan haji dengan amanah dan ikhlas.¹⁵ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan ibadah haji, perbedaan penelitian terdahulu terdapat pada judul penelitian yaitu “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji di PT.Mabruro Sidoarjo” sedangkan judul peneliti sendiri ialah “Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui Pengelola Dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

¹⁵ Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, *‘Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo’*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.1 (2021), hal 10.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurus Safa'ah yang berjudul "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta" tujuan penelitian ini yaitu unuk mengetahui manajemen pelayanan di PHU kemenag kota dimana dapat dilihat dari 3 faktor yaitu strategi pelayanan, system dan sumberdaya manusia. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai peningkatan pelayanan, perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni dimana penulis membahas mengenai pengelolaan dokumen . Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya PHU Kemenag Kota untuk meningkatkan kepuasan jamaah melalui, peningkatan efektivitas pengorganisasian, pengembangan prosedur pelayanan yag cepat dan mudah, dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jamaah.¹⁶

¹⁶ Nurus Safa'ah, *'Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta'* (Sksipsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020).

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) yang bertujuan untuk mengungkakan makna yang diberikan oleh anggota masyarakat pada perilakunya dan kenyataan sekitar. Sehingga jenis penelitian *field research* adalah jenis penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan untuk menemukan masalah yang bersifat mendalam kemudian memecahkannya.¹⁷

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang memaparkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai kejadian- kejadian yang diangkat dalam penelitian untuk selanjutnya data-data tersebut di analisis untuk memperoleh kesimpulan.

Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang diamati.¹⁸

¹⁷ Suharismi Arikanto, *Dasar-dasar Research* (Tarsoto: Bandung, 1995)

¹⁸ Lexy J Moeleng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rodakarya, 1993).hal 3.

Dalam hal ini penulis memilih metode kualitatif ini, agar dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian adalah 1 (satu) bulan. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tepatnya di Jl. Basuki Rahmat No.10 Kec. Ratu Samban Kota Bengkulu sebagai objek penelitian adalah karena ingin mengetahui apa saja mekanisme pengelolaan dokumen calon jemaah haji serta mengetahui kaitan antara pengelolaan dokumen dengan peningkatan pelayanan bagi calon jemaah haji.

3. Informan Penelitian

Penelitian dengan pendekatan kualitatif posisi sumber data yang berupa narasumber sangat penting peranannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama, oleh karena itu narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia lebih dapat memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Karena posisi inilah sumber data yang berupa manusia didalam penelitian kualitatif disebut sebagai informan.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang yaitu 2 orang pegawai dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yaitu, bapak H. Allazi. SE, selaku Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler, dan ibu Nova Haryanti selaku penyusun dokumen haji, serta 3 masyarakat yang telah melaksanakan ibadah haji .

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung, serta sumber data tersebut berkaitan dengan masalah penelitian sebagai bahan informasi yang dicari.¹⁹ Dalam hal ini data yang diperoleh bersumber dari informan yaitu pihak dari Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dengan melakukan observasi dan wawancara. Data sekunder adalah informasi yang sudah ada sebelumnya dan relevan dengan skripsi ini yang kemudian digunakan penulis sebagai sumber data – data penelitian. Data sekunder ini biasanya berupa buku-buku, artikel- artikel dan lainnya yang berkaitan dengan pembahasan mengenai manajemen pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

¹⁹ Safuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1998).hal 91.

5. Teknik Pengumpulan data

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

a. Observasi

Observasi adalah usaha memperoleh dan mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap suatu kegiatan secara lebih akurat. Observasi dilakukan untuk mengetahui objek daerah penelitian, yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

b. Wawancara

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.²⁰

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan, pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, kliping, dan bahan referensi lainnya.²¹

²⁰ Lexy J Moeleng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rodakarya, 1993).hlm 186.

²¹ Dini N Rizeki, "Pengertian Dokumentasi"25 September 2022. <https://majoo.id/solusi/detail/dokumentasi-adalah>[Diakses,26 Mei 2023).

Pengumpulan data melalui metode ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut sugiyono merupakan proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan (observasi), dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²²

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

a. Reduksi data

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

²² Prof. Dr. Sugiyanto, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010).hal.86

b. Penyajian data

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

c. Penarikan kesimpulan

Yaitu proses lanjutan dari reduksi dan penyajian data. Langkah ini menyangkut interpretasi penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan

7. 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 kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data, sumber data primer, sumber data sekunder, teknik pengambilan data, obsevasi, wawancara, teknik pengelolaan data, penyajian data, analisis perbandingan, penarikan kesimpulan, serta sistematika penulisan.

BAB II: Landasan teori, bab ini berisi tentang pengertian efektivitas, pengertian dokumen, pengertian pelayanan, pengertian pengelolaan, pengelolaan,

pengertian dokumen, pengertian pengelolaan dokumen, pengertian haji.

BAB III: Gambaran Umum Objek, penelitian pada bab ini berisi tentang gambaran tentang lokasi penelitian yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

BAB IV : Hasil dan pembahasan berupa pembahasan dari laporan hasil penelitian dan analisis data tentang pelayanan calon jamaah haji melalui pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bab V Penutup : Berisi penutup, yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian dan Saran-saran yang telah diberikan.

