

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan ia dapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang yang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.¹

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan ibadah haji diperlukan kerjasama yang erat, koordinasi yang dekat, penanganan yang cermat dan lingkungan sumber daya manusia yang handal dan amanah. Prinsip-prinsip penyelenggaraan ibadah haji mengedepankan kepentingan jemaah, memberikan rasa keadilan dan kepastian, efektif dan efisien, transparansi dan akuntabilitas, profesional dan nirlaba.

¹ Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, h. 62

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ke Bank, pengurusan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan calon jemaah, bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan serta bimbingan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jemaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama Islam dan menjadi haji mabrur. Dalam Undang-Undang tersebut terdapat tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama sebagai perwakilan pemerintahan yang bertanggung

jawab dalam pelaksanaan ibadah haji, yaitu; Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung dan paska haji. Ke-dua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, akomodasi, kesehatan, transportasi, perlengkapan haji dan sebagainya. Ke-tiga, adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.²

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi didalamnya, yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan beberapa permasalahan sering terjadi dalam penyelenggaraan haji mulai dari dari pendaftaran, penetapan BPIH, pembinaan, pelayanan transportasi, akomodasi, kesehatan, katering,

² Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 (2).

perlindungan jemaah haji, lembaga penyelenggara ibadah haji, panitia penyelenggara, dan petugas haji.³

Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu merupakan lembaga pemerintah daerah yang berperan dalam melayani administrasi pendaftaran Calon Jemaah Haji. Tugas ini dilaksanakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, yakni sebagai pelaksana dan pemberian pelayanan ibadah haji kepada masyarakat yang meliputi pelayanan teknis, antara lain: pendaftaran haji, bimbingan manasik haji, uji kesehatan, keberangkatan dan kepulangan Jemaah Haji maupun bimbingan pasca haji.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jemaah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Tujuan ideal tersebut pada tataran praktiknya sulit dicapai, karena penyelenggaraan ibadah haji selalu didera oleh beragam masalah yang hampir sama dari tahun ke tahun. Masalah-masalah itu antara lain adalah ketidaktahuan jemaah haji atas ritualritual yang ada di dalam haji, ketidaknyamanan pelayanan transportasi,

³ Muchaddam Achmad F, Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya, Jurnal DPR RI (2015).

pemondokan, dan katering, ketidakmampuan petugas dalam melayani jemaah haji. Kesemua masalah itu, menyulitkan jemaah haji untuk menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan fikih haji. Kondisi itu, tentu tidak bisa dibiarkan terus menerus dan perlu dicarikan jalan keluar agar penyelenggaraan ibadah haji dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan idealnya.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi.

Berdasarkan persolan di atas, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2024 ?

2. Apa faktor pendukung penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2024?
3. Apa faktor penghambat penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian dan kegunaan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2024.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2024.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2024.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu refensi keilmuan berupa pengembangan ilmu administrasi Haji dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Kantor Wilayah Kemenag Prov. Bengkulu

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, perbaikan dan pengembangan manajemen penyelenggaraan Haji dan Umroh selanjutnya

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dan sumber informasi untuk peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut.

E. Penelitian Terdahulu

Agar penelitian terbukti origanilitas proposal penelitian ini perlu dikemukakan tulisan karya ilmiah yang terdahulu setelah diuji secara objektif, terdapat beberapa kajian ilmiah dikemukakan oleh penulis sebagai berikut :

1. Reni Astuti dengan Judul ”Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung”⁴. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan haji dan bagaimana manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yang merupakan penelitian untuk menyelidiki suatu keadaan atau hal lainnya, dalam penulisan ini berisi fakta yang diungkapkan di lapangan dan disajikan dalam laporan. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data primernya adalah kepala seksi PHU, dan pelaksana seksi PHU Kemenag Bandar Lampung. Fokus penelitian ini yaitu manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung tahun 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan haji dan manajemen pelayanan oleh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung di mulai dari pendaftaran, manasik haji, pemberangkatan sampai pemulangan yang cukup baik sesuai dengan fungsi manajemen dan memenuhi standar operasional prosedur yang di tetapkan. Sehingga rangkaian

⁴Reni Astuti. *Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023)

dari pemberangkatan sampai pemulangan berjalan dengan lancar dan jamaah haji merasa cukup puas dari pelayanan tersebut. Walaupun masih terdapat kendala pada penerapan fungsi pengorganisasiannya yaitu masih terjadi tumpang tindih pekerjaan (*over lapping job*). Akibatnya pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien sehingga para calon jamaah haji yang akan mendaftar haji harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

2. Heru Revando dengan judul “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu”.⁵ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menggambarkan hasil penelitian berdasarkan data di lapangan. Sehingga teknik analisa data ini digunakan untuk mengolah data yang terkumpul di lapangan tentang Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu. Ada 5 orang informan terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, pembimbing 2 orang dan ditambah 2 orang

⁵Heru Revando, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu*. (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021)

alumni jamaah haji KBIH Al-Marjan Kota Bengkulu Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada KBIH Al-Marjan Kota Bengkulu, melalui beberapa tahapan-tahapan yang ditarik secara garis besar: Administrasi, Penyelenggaraan bimbingan manasik haji, dan evaluasi. Penerapan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada KBIH Al-Marjan Kota Bengkulu, sudah diterap dengan sangat baik. Adapun penerapan fungsi manajemen disini adalah: fungsi *planning* (Perencanaan), fungsi *organizing* (pengorganisasian), fungsi *actuating* (penggerakkan), dan fungsi *controlling* (pengawasan).

3. Istiqomah Ramadhani, dengan judul “Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”.⁶ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, informan penelitian berjumlah 8 (empat) orang yaitu Drs. H. Dalil, Ma (Selaku Seksi Pendaftaran haji dan Umrah), Drs. H. Asril (Kepala Seksi Sistem Informasi Haji), Hj. Yuhartati. B. S. Ag (Kepala Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji), H.

⁶Istiqomah Ramadhani, *Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*. (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018)

Abdul Wahid, S.Ag.M.I.Kom (Kepala Seksi Pembinaan Haji dan Umrah) Dra.Hj. miwartini (Penyusun Dokumen Haji Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah) Hj.Gusrini,B.Sc (Penyusun Program Anggaran dan pelaporan Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah) Dra. Emy Susanti,S.S.Ag (Pengadministrasian Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah), Teti Ningsih (Pengevaluasi PIHK/PPIU Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah), Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara , dokumnetasi yang kemudian hasil data tersebut dianalisisdengan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berjalan dengan baik mulai dari perencanaan yang sudah baik, yaitu tersusunnya kegiatan sesuai dengan jadwal, kemudian tersusunnya pengorganisasain yang terorganisir dengan baik seperti adanya pembagian kerja atau tugas, dan penggerakan atau pelaksanaan yang sudah baik seperti adanya pelayanan jamaah haji mulai dari pendaftaran sampai dengan pemulangan dan yang terakhir adalah pengawasan yang langsung diawasi oleh Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) yang sudah berjalan dengan baik.

4. Takwim dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe , Sulawesi Tenggara”.⁷ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe. Jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui model analisis interaktif. Sesuai dengan hasil analisis dapat diketahui tentang; 1) Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe sebagai objek penelitian, 2) Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe yang mengandung Tiga Dimensi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji yang meliputi; 1) Pelayanan, 2) Pembinaan, dan 3) Perlindungan, menurut UU Nomor 17 Tahun 1999, KMA Nomor 244 Th.1999, UU Nomor 13 Tahun 2008. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, secara keseluruhan, penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Konawe telah terlaksana relative baik. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan Penyelenggaraan ibadah haji yang telah dilaksanakan baik

⁷ Takwim, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe , Sulawesi Tenggara*, *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, E-ISSN 2686 5661 VOL 03 NO 01 AGUSTUS 2021, diakses <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/>

secara formal maupun informal, namun adalah yang perlu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Konawe khususnya pada Seksi Haji dan Umroh yaitu menjalin kerja sama dengan media lokal di Kabupaten Konawe.

5. Dalinur, dengan judul “Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji.”⁸ Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan atau pengolahan kegiatan haji dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*, dan *evaluating*, sehingga ibadah haji terlaksana secara efektif dan efisien. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan proses, cara, dan perbuatan menyelenggarakan atau melaksanakan rangkaian kegiatan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan, dan pelaksanaan ibadah haji. Pembinaan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan, tentang ibadah haji. Pelayanan meliputi seluruh aktifitas untuk memberikan layanan kepada seluruh calon jamaah haji dan jamaah haji, mulai dari pendaftaran hingga kembali ke Tanah Air, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi, serta kesehatan. Perlindungan adalah upaya-upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jamaah haji yang

⁸Dalinur, “*Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji*”, e-Journal Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2020, diakses <https://core.ac.uk/download/pdf/327121267.pdf>

meliputi menjaga keamanan jamaah haji selama berada di Arab Saudi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sifat penelitian dari penelitian ini adalah kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif yakni untuk menciptakan wawasan yang tidak dapat diperoleh dengan metode statistik atau cara kuantifikasi (pengukuran) lainnya. Kajian menunjukkan tentang fungsionalisasi kehidupan manusia, sejarah, perilaku, gerakan sosial dan kekerabatan.⁹

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi *post positivisme*, peneliti adalah sarana utama, dan metode pengumpulan data adalah triangulasi (gabungan obser.vasi, wawancara., dan dokumentasi).⁹ dilakukan dalam menyelidiki kondisi yang sedang terjadi. Data yang diperoleh biasanya berupa data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami kepentingan, keunikan, dan fenomena yang terjadi.

Jenis penelitian yaitu penelitian lapangan, survey sistematis dengan mengumpulkan data yang ditemukan di lapangan diperlukan bagi peneliti untuk memperoleh data

⁹ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2011), h. 3

tersebut. Dilakukannya kegiatan ini agar peneliti mendapat data konkret mengenai manajemen penyelenggaraan haji di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada 6 Mei sampai dengan 6 Juni 2024 di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi pada latar belakang. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data. Metode pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik “*purposive sampling*”, yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel dengan pertimbangan yang telah ditentukan oleh peneliti.¹⁰ Adapun pertimbangan dalam penentuan informan adalah sebagai berikut:

- a. Bersedia menjadi informan
- b. Telah bekerja > 5 tahun
- c. Memiliki pengetahuan terkait penyelenggaraan Haji dan Umrah

¹⁰ Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data, (Jakarta: rajawali Press, 2014), h. 45

Dalam penelitian ini terdapat 2 kategori informan yakni sebagai informan kunci dan sebagai informan pelengkap. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

a. Informan Kunci (*Key Informan*)

Informan kunci adalah orang atau narasumber yang dianggap paling mengetahui tentang objek penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai beberapa *Key Informan* yaitu pegawai yang berada pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh:

- 1) Intihan, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 2) Erwan Gastra, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

b. Informan Pelengkap

Informan pelengkap adalah subjek yang dianggap mengetahui objek yang akan diteliti yaitu: beberapa orang Calon Jemaah Haji (CJH) yang mendaftar haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dengan pengambilan sampel menggunakan *Incidental Sampling (Sampling Insidental)*. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Adapun informan pelengkap pada penelitian ini adalah:

- 1) Zuhazdi, Staf Keuangan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 2) Siti Marlinda, Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

4. Sumber data

Sumber datanya meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian ini sumber datanya adalah:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan secara langsung. Sumber data primer adalah data yang peneliti bawa langsung ke sumbernya tanpa perantara dengan cara responden menggali langsung ke sumber aslinya.

b. Sumber Data Sekunder

Didapat dari media cetak dan internet, serta penelusuran dokumentasi dan literatur menggunakan catatan lapangan. Data yang didapat tidak secara langsung juga berguna memberi tambahan dan penyempurnaan data penelitian disebut data sekunder.

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dipakai pada penelitian ini antara lain:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyempurnakan penelitian agar mencapai hasil yang maksimal. Observasi dilakukan langsung ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian yang berhubungan dengan manajemen penyelenggaraan haji dan umrah.

b. Metode wawancara (*interview*)

Teknik tanya jawab yaitu teknik mengumpulkan data secara empat mata dimana diajukan pertanyaan secara lisan dan jawaban di terima secara lisan. Wawancara rinci merupakan jenis yang dipakai pada penelitian ini, dimana wawancara rinci mendapat data dikumpulkan secara langsung tatap muka dengan narasumber untuk memperoleh data yang lengkap dan rinci. Metode wawan.cara yang digun.akan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara akan digunakan panduan wawancara. Wawancara dilakukan langsung kepada informan yaitu pimpinan dan bagian penyelenggaraan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Pedoman Wawancara

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu	Penerapan manajemen	1. <i>Planning</i> (perencanaan) 2. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian) 3. <i>Actuating</i> (Penggerakan) 4. <i>Controlling</i> (Pengawasan)

c. Metode dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber. Data yang diperoleh dari proses dokumentasi berfungsi sebagai gambaran tentang lokasi penelitian dan sejarahnya.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan catatan kecil dilapangan.¹¹ Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*, (Bandung:Alfabeta, 2009)

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut: ¹²

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan cara melakukan wawancara, dokumentasi, observasi, angket.
 2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian
 3. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan
- Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola sebab akibat.

G. Sistematika Penulisan

Pada sistematika laporan ini, penulis membagi laporan tugas akhir ini menjadi 4 (empat) bab, adapun pembagian per bab dalam skripsi ini yaitu :

¹² Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h.107

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan dilaksanakannya penelitian, penelitian terdahulu dan metode penelitian.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan dan menjelaskan teori-teori yang relevan dengan yang diobservasikan atau masalah yang diteliti terdiri dari teori manajemen, manajemen operasional, manajemen penyelenggaraan haji dan umrah, undang-undang penyelenggaraan haji, haji.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III akan menjelaskan tentang gambaran objek penelitian yang terdiri dari sejarah Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, visi dan misi, stuktur organisasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV akan menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari simpulan dan saran.