

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara bahasa manajemen berasal dari kata *to manage*, management (bahasa Inggris) yang berarti mengatur, pengaturan yang dilakukan melalui proses dengan memperhatikan urutan fungsi-fungsi manajemen. Sedangkan dalam bahasa Arab, manajemen berasal dari kata *an-nizam – at-tanzim* yang dipahami sebagai suatu tempat untuk menempatkan segala sesuatu. Manajemen adalah ilmu mengatur proses pemanfaatan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut G. R. Terry, *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objective by the use of human being and other resources*, artinya manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

pengawasan pada usaha-usaha anggota organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dari pendapat para ahli di atas dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu aktivitas mengatur, menerbitkan, serta berpikir tentang apa yang akan dilakukan untuk dapat menata dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitar serta menjadikan pemikiran yang selaras dengan tindakan. Manajemen adalah suatu proses atau suatu kerangka kerja yang melibatkan bimbingan dan pengawasan terhadap suatu kelompok kearah tujuan yang hendak dicapai secara nyata. Manajemen merupakan suatu kegiatan yang pada pelaksanaannya disebut dengan managing atau pengelolaan, adapun pelaksanaanya disebut dengan istilah manager atau pengelola.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki secara optimal, sehingga tujuan

yang hendak dicapai dapat terwujud sesuai dengan apa yang diharapkan.¹

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

a. Perencanaan (*Planning*)

Dalam hal rencana, penentuan tugas utama adalah langkah pertama. Selain itu, keputusan ini menetapkan tindakan yang efektif, efisien, dan mempersiapkan input dan output. Mengelola bisnis dengan menyediakan bahan baku, alat, modal, dan tenaga yang menjadi bagian dari perencanaan.² Keberhasilan adalah tujuan kelompok atau organisasi dalam mencapai sesuatu, sehingga perencanaan dan planning diperlukan untuk mencapainya. Hal ini terdapat dalam QS. Al-Hashr 59:18.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organizing adalah definisi dari pengorganisasian. "Pengelompokan dan pengaturan orang untuk dapat digerakkan sebagai satu kesatuan sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan, menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan" adalah definisi resmi dari istilah

¹ Nakhila Hunafa Al Qudsy, Yusuf Zaenal Abidin, and Asep Iwan Setiawan, 'Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19', *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1.2 (2022), 155–74.

² R. Sabrina, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi* Jakarta: Bumi Aksara, 2021.

ini. Bagian dari unsur pengorganisasian yaitu pembagian tugas, dan tentu saja tugas-tugas ini disesuaikan dengan bidangnya masing-masing. Sebagaimana disebutkan dalam QS. Al-Baqarah 2:286.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Actuating ialah kegiatan untuk membimbing, mengarahkan, dan mendorong sekelompok orang untuk bekerja secara baik, tenang, dan tekun, yang terpenting adalah bahwa ada tindakan yang membimbing, mengarahkan, dan mendorong sekelompok orang untuk suka dan ingin bekerja. Hal ini diterangkan dalam QS. Al-Kahfi 18:2. Memberikan keterampilan komunikasi, instruksi, petunjuk, dan nasehat adalah proses pengendalian. *Actuating* adalah inti dari manajemen, yaitu menggerakkan untuk mencapai hasil. Menggerakkan harus menentukan prinsip-prinsip efisiensi, komunikasi yang efektif, dan menjawab pertanyaan: *Who* (siapa), *Why* (mengapa), *How* (bagaimana), *When* (bilamana atau kapan), dan *Where* (dimana).

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan berarti mengetahui keadaan sebenarnya sesuai dengan peraturan dan

menunjukkan prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam perencanaan semula. untuk menghindari kesalahan, penyalahgunaan wewenang, dan semua jenis kebocoran.³

2. Unsur-Unsur Manajemen

- a. *Man* (Manusia), Sumber daya manusia diperlukan untuk memimpin, menggerakkan karyawan, dan memberikan tenaga dan pikiran untuk kemajuan dan kelangsungan organisasi. Bisa juga disebut kewirausahaan atau leadership.⁴
- b. *Material* (Bahan). Bahan baku, bahan setengah jadi, atau barang jadi dapat menjadi salah satu komponen produksi perusahaan atau organisasi.
- c. *Machine* (Mesin). Mesin adalah peralatan yang digunakan oleh suatu lembaga dan merupakan komponen penting dalam menjalankan operasi organisasi.
- d. *Money* (Uang). Segala sesuatu yang digunakan untuk mendapatkan sumber daya organisasi dibagi menjadi dua: modal tetap, yang terdiri dari

³ Sun ArjiHarahap, 'Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen', *Journal of Visual Languages & Computing*, 11.3 (2000), 287–301.

⁴ Yanti Komala Sari, 'Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Patra Komala Di Dumai', *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, VI.2 (2016), 119–27.

tanah, gedung, dan mesin, serta modal kerja, yang terdiri dari kas dan piutang.

- e. *Method* (Metode). Dalam lembaga pendidikan, Metode pembelajaran yang dirancang oleh guru sangat penting untuk menjelaskan pelajaran di sekolah karena akan memengaruhi bagaimana siswa memahami pelajaran.
- f. *Market* (Pasar), adalah tempat yang mana bisa menjual barang dan jasa.⁵

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengendalian, suatu proses pelayanan standar yang unggul memuaskan pelanggan sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan perusahaan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata layan yang diartikan dengan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Kottler, Pelayanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada

⁵ Konsumen Dengan and others, '3) 1,2,3)', *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2.2 (2009), 2–5.

dasaranya berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.⁶

Pelayanan adalah tindakan atau keuntungan yang diberikan oleh organisasi atau individu kepada pelanggan yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Akibatnya, upaya harus dilakukan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Karena pelanggan "*seyogyanya* didudukkan di kursi pengemudi", pelayanan pemerintah harus mempertimbangkan keinginan masyarakat sebagai pelanggan saat memberikan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat baik karena sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pemerintah memberikan layanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan kepada jamaah haji. Layanan umum meliputi pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah, termasuk instruksi manasik haji, dan hal-hal yang berkaitan dengan ibadah, seperti shalat di pesawat, *tayammum* di pesawat, dan shalat *jama'* dan *qashar*. Layanan administrasi meliputi pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan layanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan.⁷

⁶ Rusdianti, 'Evaluasi Pelimpahan Porsi Dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Reguler Pada Kantor Kementerian Agama Kota Bogor', 2024.

⁷ M Nahar Nahrawi and others, *Indonesia*, 2009.

Pelayanan berfokus pada kepuasan jemaah. Hal ini dikatakan efektif apabila jemaah mendapatkan kemudahan pelayanan dengan proses singkat, cepat, tepat, mudah, dan memuaskan. Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah terutama dalam kegiatan pelayanan pelimpahan nomor porsi haruslah memberikan pelayanan yang baik untuk mencapai tujuan dalam mendapatkan kepuasan jemaah.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas bahwa pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan melayani yang terdiri dari interaksi antara jemaah dan pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk menyelesaikan persoalan berkaitan dengan pelimpahan nomor porsi bagi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada jemaah.⁸

C. Pengertian Pelimpahan Nomor Porsi Haji

Pelimpahan nomor porsi adalah proses pergantian hak atau memindahkan posisi Jemaah haji yang telah daftar dalam sistem komputerisasi haji terpadu dengan syarat jemaah sakit atau wafat kepada ahli waris sehingga tetap bisa menggunakan urutan nomor porsi tanpa harus mendaftar ulang guna pelaksanaan ibadah haji. Jemaah

⁸ Justin Caron and James R Markusen, *Implementasi Sistem Pelimpahan Porsi Haji dan Layanan Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro*, 2016.

haji yang meninggal dunia dapat digantikan oleh suami, istri, anak kandung, saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen. Karena banyak pihak keluarga jemaah haji yang bersangkutan yang ingin mendapatkan porsi sebagai pengganti untuk dapat berangkat ibadah haji, pelayanan kepada keluarga yang mendapatkan porsi jemaah haji yang meninggal dunia dan dinyatakan sakit permanen oleh pihak kesehatan tidak mudah.⁹

Adanya kebijakan pelimpahan nomor porsi seharusnya menjadikan jemaah lebih mudah dalam melaksanakan pelimpahan porsi tersebut pada kenyataannya masih banyak sekali masyarakat yang belum memahami ketentuan pelimpahan nomor porsi jemaah haji, masyarakat menganggap bahwa pemberian pelimpahan nomor porsi itu mudah, namun banyak sekali kasus kasus dilapangan tentang pelimpahan nomor porsi jemaah haji seperti terjadinya konflik antara keluarga yang ingin mendapatkan nomor porsi sebagai pengganti. Selain itu, butuh puluhan tahun sebelum giliran mereka pergi

⁹ Rini Khaerunnisa, *IMPLEMENTASI PELAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI REGULER (Studi Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020)*, *NBER Working Papers*, 2021 <<http://www.nber.org/papers/w16019>>.

menunaikan haji, sehingga jemaah memutuskan untuk membatalkan haji karena faktor usia, sehingga tidak memungkinkan untuk dilaksanakan., banyaknya syarat yang harus dipenuhi dari orang yang melimpahkan dan orang yang dilimpahkan, masyarakat tidak memahami siapa saja yang berhak untuk menerima nomor porsi yang dilimpahkan, tidak mengetahui adanya kebijakan UUD No. 8 Tahun 2019 tentang pelimpahan nomor porsi pada akhirnya menginginkan melakukan pembatalan, tidak mengetahui tempat/lokasi untuk melimpahkan nomor porsi.¹⁰

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Agama No. 8 tahun 2018 (diubah menjadi Peraturan Menteri Agama No. 8 tahun 2019 dan Keputusan Direktur Jenderal PHU No. 174 tahun 2020) untuk menyelesaikan masalah bagi penyelenggara dan calon jama'ah haji yang meninggal karena prinsip pelimpahan nomor porsi haji reguler dan perubahan kondisi kesehatan calon jama'ah haji, termasuk meninggal dunia dan sakit permanen.¹¹

D. Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi

¹⁰ Muhammad Syarif and others, '*Kompleksitas Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jemaah Haji* (Studi Pada Unit Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga 2022)', 2023

¹¹ Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah, '*Prinsip Pelimpahan Nomor Porsi Haji Reguler*', *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 2.1 (2022), 8–15.

Keputusan Dirjen PHU Nomor 130 Tahun 2020 tentang petunjuk pelaksanaan pelimpahan nomor porsi Jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, dinyatakan sebagai berikut.

1. Pelimpahan nomor porsi jemaah haji reguler dapat diberlakukan apabila jemaah sudah terdaftar di kantor Kementerian agama dan jemaah yang bersangkutan sudah meninggal dunia atau sakit permanen sebelum keberangkatan. Adapun untuk calon penerima pelimpahan nomor porsi harus memiliki batas usia 65 tahun karena ini merujuk pada kebijakan dari pemerintah Arab Saudi yaitu syarat ditetapkan adalah batas calon Jemaah haji maksimal 65 tahun, dengan kuota sebanyak 100.051 dan untuk jemaah haji meninggal wajib menyertakan salinan akta kematian dari dinas kependudukan dan catatan sipil setempat. Sedangkan jemaah yang sakit permanen, menyertakan bukti sakit yang berasal dari rumah sakit/dinas kesehatan, sakit permanen disini adalah penyakit yang mengancam jiwa atau susah untuk disembuhkan antara lain seperti PPOK dengan derajat IV, gagal jantung stadium IV, kanker stadium akhir, hemodialisis, AIDS, dan stroke hemoragik luas, gangguan jiwa berat,

seperti skizoprenia, dimensia berat, retardasi mental berat.

2. Nomor porsi hanya dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia yang disepakati secara tertulis dilakukan dengan musyawarah oleh keluarga dan atau melalui surat kuasa pelimpahan nomor porsi jemaah haji sakit permanen dengan format sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
3. Pengajuan pelimpahan nomor porsi jemaah haji dilakukan setiap hari kerja selama jemaah haji yang bersangkutan memenuhi persyaratan pelimpahan nomor porsi. Jadi jemaah bisa datang di kantor Kementerian agama kota/daerah Ketika jam kerja yaitu hari Senin-Jum"at dengan membawa persyaratan pelimpahan nomor porsi.
4. Pengajuan usulan pelimpahan nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat jemaah haji yang bersangkutan terdaftar. Jadi, jemaah yang bersangkutan ingin melimpahkan porsi bisa datang ke Kantor

Kementerian Agama Kabupaten/Kota jemaah pertama mendaftar.

5. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi yang diunggah oleh Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada aplikasi Siskohat. Dalam hal dokumen persyaratan yang diunggah Tidak Lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diperbaiki.
6. Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi c.q. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui aplikasi Siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.
7. Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi

yang akan dilimpahkan pada aplikasi Siskohat setelah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi memberi surat permohonan buka blokir.

8. Nomor porsi jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen, hanya dapat dilimpahkan satu kali.
9. Bagi Jemaah haji meninggal dunia atau sakit permanen yang memiliki nomor porsi lebih dari 1 (satu), hanya dapat dilimpahkan 1 (satu) nomor porsi dan nomor porsi lainnya dibatalkan.¹²

E. Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris

Salah satu syarat untuk dianggap sebagai pewaris adalah memiliki ahli waris. Hal ini sangat logis karena proses waris-mewarisi hanya dapat terjadi jika ada yang menerima warisan. Jika tidak ada ahli waris, harta peninggalan pewaris tidak dapat dibagi karena ahli warislah yang akan menerimanya. Hak untuk memiliki harta peninggalan pewaris diberikan kepada ahli waris. Pewaris harus didasari oleh kematian, seperti yang diuraikan, tetapi ahli waris harus benar-benar hidup ketika pewaris meninggal.¹³

¹² Justin Caron and James R Markusen, 'Pergantian Nomor Porsi', 17, 2016, 1–23.

¹³ Asiva Noor Rachmayani, 'Ahli Waris Dalam Kompilasi Hukum Islam', 2015, hal. 6.

Pasal 171, huruf (c), Kompilasi Hukum Islam mendefinisikan ahli waris sebagai kapan seseorang menjadi atau berstatus sebagai ahli waris dari seorang pewaris. Ini berarti bahwa orang yang telah meninggal dunia lebih dahulu, asalkan dia beragama Islam dan tidak terhalang oleh hukum untuk menjadi ahli waris, maka dia adalah ahli waris. Selain itu, perlu dipahami bahwa ketika seseorang dari pewaris meninggal dunia lebih dahulu, statusnya sebagai ahli waris tidak dihilangkan; oleh karena itu, ahli waris pengganti adalah keturunannya.¹⁴

Sesuai dengan kaidah hukum Islam yang memperbolehkan seseorang yang telah mendaftar dan membayar biaya haji untuk melimpahkan porsi hajinya kepada orang lain, termasuk ahli warisnya, jika seorang calon jemaah haji meninggal dunia sebelum melaksanakan ibadah haji, mekanisme pelimpahan porsi haji kepada ahli waris memungkinkan ahli waris menggantikan posisi jemaah tersebut. Peraturan yang dibuat oleh pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama (Kemenag) mengatur pelimpahan porsi haji ini. Syarat untuk ahli waris yang berhak menerima porsi haji, prosedur administratif yang harus diikuti, dan aturan teknis yang mengatur bagaimana porsi haji yang belum dilaksanakan

¹⁴ Diana Zuhroh, 'KONSEP AHLI WARIS DAN AHLI WARIS PENGANTI: Studi Putusan Hakim Pengadilan Agama', *Al-Ahkam*, 27.1 (2017), 43 <<https://doi.org/10.21580/ahkam.2017.27.1.1051>>.

dapat dialihkan kepada ahli waris adalah beberapa aspek penting terkait pelimpahan porsi haji.¹⁵

Peraturan pelimpahan porsi haji di Indonesia Pada tahun 2024, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 11 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatur pelimpahan porsi haji kepada ahli waris. Peraturan ini mengatur hak ahli waris untuk melaksanakan ibadah haji atas nama jemaah yang meninggal dunia sebelum waktunya.¹⁶

Di Indonesia, ahli waris harus mengajukan permohonan kepada Kementerian Agama bersama dengan dokumen yang sah, seperti akta kematian jemaah haji yang bersangkutan, untuk menerima porsi haji. Surat keterangan yang diberikan oleh pengadilan atau notaris kepada ahli waris. Bukti yang menunjukkan bahwa Anda telah membayar biaya haji atau porsi yang telah didaftarkan di sistem. Pelimpahan porsi haji ini hanya berlaku dalam waktu tertentu setelah jemaah yang meninggal didaftarkan sebagai calon haji dan telah membayar biaya haji. Jika ahli waris yang menerima

¹⁵ Caron and Markusen, *IMPLEMENTASI SISTEM PELIMPAHAN PORSI HAJI DAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO*. (2016), hal 1-23.

¹⁶ Siti Raudatul Firdausiyah and Erin Nur Putriani, 'Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)', *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4.3 (2024), 13556–73.

pelimpahan porsi haji sudah memenuhi syarat, mereka dapat melakukan ibadah haji pada tahun yang sama atau pada tahun berikutnya, tergantung pada ketersediaan kuota.¹⁷



¹⁷ Tryana Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 'PELIMPAHAN PORSI CALON HAJI YANG TELAH WAFAT KEPADA SALAH SATU AHLI WARIS MENURUT PERSPEKTIF HUKUM WARIS ISLAM', *Journal GEEJ*, 7.2 (2020), 106–15.