

## ABSTRAK

**Sylfana Puspa Ningsih Siregar:** Implementasi Fungsi Manajemen dalam Proses Pemberangkatan Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Medan pada Tahun 2024

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan besar dan kompleks yang tidak hanya menyangkut aspek spiritual, tetapi juga menuntut kesiapan administratif dan logistik yang matang. Di Indonesia, sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbanyak di dunia, proses pemberangkatan jemaah menjadi salah satu tahapan krusial dalam pelaksanaan ibadah haji. Asrama Haji Embarkasi Medan sebagai salah satu titik transit utama jemaah asal Sumatera, memiliki peran penting dalam memastikan seluruh proses keberangkatan berjalan lancar dan sesuai dengan standar pelayanan. Namun, berdasarkan observasi awal dan berbagai keluhan dari jemaah, diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala, seperti ketidaktepatan jadwal keberangkatan, informasi yang kurang jelas, keterbatasan fasilitas, serta belum optimalnya sistem koordinasi antar petugas dan instansi terkait.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam proses pemberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan pada tahun 2024.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori POAC dari George R. Terry, yang memandang manajemen sebagai proses yang terdiri dari empat fungsi utama untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan pemberangkatan, seperti Kepala UPT, ketua tim pelayanan, serta staf pelaksana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan telah berjalan dengan baik melalui penetapan jadwal yang jelas, persiapan fasilitas akomodasi, penerapan sistem *one stop service*, dan koordinasi lintas instansi untuk memastikan kelancaran proses. Pengorganisasian dilaksanakan secara efektif dengan pembagian tugas yang jelas, kerja sama antara pihak internal dan eksternal, serta penyesuaian pelayanan bagi jemaah lansia dan disabilitas. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara terintegrasi mulai dari penerimaan jemaah, layanan akomodasi, konsumsi, kesehatan, hingga bimbingan manasik sebelum keberangkatan. Pengawasan dilakukan secara ketat melalui monitoring langsung, evaluasi berkala, survei kepuasan, dan pengumpulan masukan jemaah untuk perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, penerapan fungsi manajemen di Asrama Haji Embarkasi Medan telah berjalan efektif, meskipun masih diperlukan perbaikan pada beberapa aspek teknis untuk meningkatkan kepuasan jemaah.

**Kata Kunci :** Fungsi Manajemen, Pemberangkatan Jemaah Haji, POAC, Asrama Haji Embarkasi Medan.