

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu pilar penting dalam kehidupan umat Islam, yang tidak hanya menyangkut aspek spiritual, tetapi juga aspek administratif dan logistik yang harus diatur dengan baik agar pelaksanaan ibadah ini dapat berjalan lancar. Di Indonesia, jemaah haji berasal dari berbagai wilayah dengan jumlah yang sangat besar, sehingga manajemen pemberangkatan menjadi tantangan yang kompleks. Salah satu tahapan yang penting dalam pemberangkatan jemaah haji adalah proses pelayanan di asrama haji Embarkasi Medan, yang merupakan salah satu titik transit utama bagi calon jemaah haji di wilayah Sumatera.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan suatu rangkaian kegiatan yang mencakup pengelolaan pembinaan, pemberian pelayanan, serta perlindungan kepada jemaah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji adalah memastikan jemaah memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan secara optimal, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran Islam. (Hulwati et al, 2022).

Dalam praktiknya, proses pemberangkatan jemaah haji di embarkasi menjadi salah satu tahap yang sangat menentukan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh. Di sinilah titik awal kesiapan jemaah diuji secara nyata, baik dari sisi administrasi, kesehatan,

manasik, hingga psikologis. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus mencerminkan sistem manajemen yang baik, terorganisir, dan berorientasi pada kenyamanan serta kepuasan jemaah.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan belum sepenuhnya optimal. Beberapa permasalahan utama teridentifikasi, antara lain kurangnya evaluasi terhadap sistem manajemen yang diterapkan. Prosedur dan alur pelayanan berjalan secara normatif, namun tidak dibarengi dengan sistem evaluasi berkala untuk memastikan efektivitas pelaksanaannya. Akibatnya, kelemahan-kelemahan yang terjadi tidak terdokumentasi dengan baik dan terus berulang dari tahun ke tahun berikutnya.

Selain itu, terdapat persoalan ketidaktepatan waktu pemberangkatan yang sering kali menimbulkan kecemasan di kalangan jemaah. Jadwal yang berubah-ubah dan kurang jelas menimbulkan ketidakteraturan, serta membuat jemaah harus menunggu terlalu lama tanpa informasi yang pasti. Hal ini menunjukkan lemahnya koordinasi dan kurangnya sistem pengelolaan waktu dan logistik yang efisien.

Tak kalah penting, keterbatasan fasilitas pendukung juga menjadi persoalan yang dikeluhkan banyak jemaah, ini menunjukkan bahwa aspek perencanaan dan penyediaan sarana prasarana belum maksimal. Padahal, kenyamanan fisik sangat berpengaruh terhadap kesiapan mental jemaah sebelum menghadapi rangkaian ibadah yang panjang dan melelahkan.

Di samping itu, minimnya informasi dan komunikasi mengenai prosedur keberangkatan menyebabkan sebagian jemaah kebingungan. Kurangnya penjelasan tentang proses pengecekan dokumen, pembagian kloter, maupun proses menuju bandara menimbulkan keresahan dan ketidakpastian. Kondisi ini menandakan bahwa manajemen yang diterapkan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang komunikatif dan terstruktur.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa manajemen pemberangkatan jemaah haji masih menghadapi tantangan dari berbagai aspek. Oleh sebab itu, perlu adanya pembenahan menyeluruh yang tidak hanya bersifat teknis administratif, tetapi juga mencakup perencanaan yang matang (*planning*), pengorganisasian sumber daya (*organizing*), pelaksanaan kegiatan secara efektif (*actuating*), serta pengendalian dan pengawasan yang berkelanjutan (*controlling*). Empat aspek ini merupakan inti dari teori manajemen menurut George R. Terry, yang sering disebut sebagai teori POAC. Dengan menggunakan teori ini, dapat dianalisis bagaimana proses pemberangkatan jemaah haji dirancang, dijalankan, dan dievaluasi secara menyeluruh melalui pendekatan manajerial yang sistematis dan terstruktur.

Dalam konteks akademik, penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan fungsi-fungsi manajemen pada proses pemberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Medan hingga kini masih tergolong sedikit. Padahal, sebagai titik transit utama di wilayah Sumatera, kualitas

pengelolaan manajemen di embarkasi ini sangat berpengaruh terhadap kelancaran perjalanan ibadah jemaah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan tata kelola penyelenggaraan haji di tingkat embarkasi, sekaligus menjadi masukan praktis bagi Kemenag dan pihak-pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji di masa mendatang.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait penerapan fungsi-fungsi manajemen, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan, dalam proses pemberangkatan jemaah haji. Atas dasar itu, penulis menetapkan judul penelitian sebagai berikut: **“Implementasi Fungsi Manajemen dalam Proses Pemberangkatan Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Medan pada Tahun 2024.”**

B. Fokus Penelitian

Dari permasalahan yang dituliskan di atas, yang menjadi fokus penelitian, yaitu:

- a. Bagaimana perencanaan dalam proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan?
- b. Bagaimana pengorganisasian dalam proses pemberangkatan jemaah di asrama haji embarkasi Medan?
- c. Bagaimana pelaksanaan dalam proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan?

- d. Bagaimana pengawasan dalam proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan?

C. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang dituliskan di atas, yang menjadi tujuan penelitian, yaitu :

- a. Untuk mengetahui perencanaan dalam proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan.
- b. Untuk mengetahui pengorganisasian dalam proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan.
- c. Untuk mengetahui pelaksanaan dalam proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan.
- d. Untuk mengetahui pengawasan dalam proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji embarkasi Medan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa program studi Manajemen Haji dan Umrah, sebagai sumber informasi mengenai proses pemberangkatan jemaah haji di asrama haji.

2. Secara Praktis

- a. Asrama Haji Embarkasi Medan

Penelitian ini juga berperan sebagai bahan evaluasi bagi pihak pemondokan Asrama Haji Medan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan serta menjadi acuan dalam penerapan manajemen yang lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meminimalkan terjadinya penyimpangan dalam proses pemberian layanan kepada jemaah haji.

b. Jemaah

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber informasi bagi jemaah haji terkait tahapan proses pemberangkatan selama berada di Asrama Haji Embarkasi Medan.

E. Tinjauan Pustaka

1. Implementasi

Implementasi (*implementation*) dalam konteks administrasi mengacu pada pelaksanaan yang berlangsung dalam aktivitas operasional sehari-hari birokrasi pemerintahan. Sementara itu, implementasi dalam ranah politik dilakukan ketika tingkat konflik yang dihadapi tinggi, meskipun tingkat ketidakpastiannya relatif rendah. Adapun implementasi berbasis eksperimen diterapkan pada kebijakan yang memiliki sifat mendua dengan tingkat konflik rendah. Sedangkan implementasi yang bersifat simbolik diterapkan pada kebijakan yang memiliki tingkat ambiguitas dan konflik yang sama-sama tinggi.

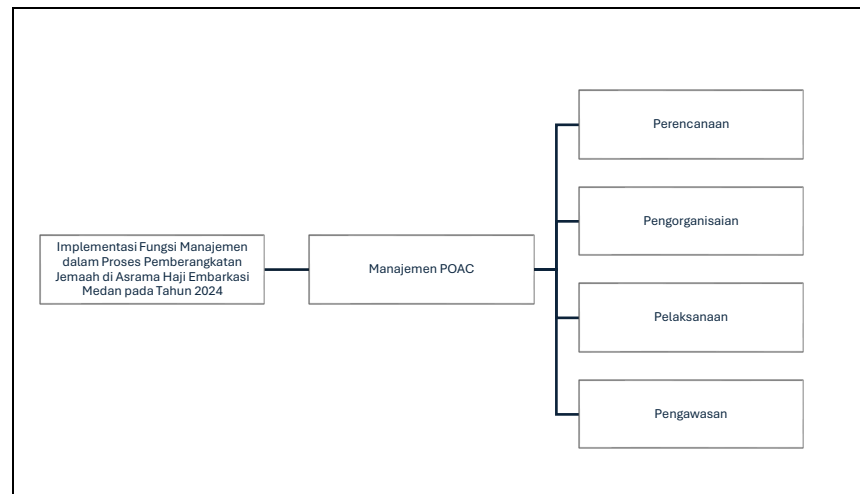
Implementasi mengarah pada adanya aktivitas, aksi, atau tindakan yang berlangsung dalam suatu mekanisme sistem. Lebih dari sekadar kegiatan, implementasi merupakan rangkaian tindakan yang direncanakan secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Usman, 2002).

2. Manajemen

Secara etimologis, manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Proses pengaturan ini dilakukan melalui tahapan tertentu sesuai dengan urutan fungsi-fungsi manajemen (Hasibuan, 2001). Sementara itu, James A. F. Stoner (1996) mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, serta pemanfaatan berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen merupakan suatu proses yang memiliki ciri khas, yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Seluruh tindakan tersebut dilakukan untuk menetapkan sekaligus mewujudkan tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal.

George R. Terry (1958) dalam karyanya *Principles of Management* mengemukakan bahwa terdapat empat fungsi utama dalam manajemen, yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Controlling* (pengawasan).



Gambar 1.1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan definisi tersebut, manajemen dapat dipahami sebagai ilmu dan seni dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Sementara itu, manajemen sebagai ilmu merujuk pada pengetahuan atau metode yang digunakan untuk mempersiapkan seseorang menjadi seorang pemimpin.

3. Pemberangkatan Ibadah Haji

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemberangkatan termasuk dalam kelas nomina atau kata benda, yang merujuk pada segala sesuatu yang dibendakan. Secara singkat, pemberangkatan diartikan sebagai cara atau proses melaksanakan kegiatan pemberangkatan.

Persiapan pemberangkatan jamaah haji awalnya dilakukan dengan mengadakan pembinaan ibadah haji yang diselenggarakan oleh

Kemenag, baik secara individu maupun kelompok, tidak terkecuali oleh ketua regu (karu) dan ketua rombongan (Karom).

Bimbingan ibadah haji dapat pula diselenggarakan oleh kelompok masyarakat, baik melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) maupun kelompok sosial keagamaan di lingkungan masyarakat. Secara prosedural, penyelenggaraan bimbingan tersebut wajib mendapatkan izin dari Kepala Kantor Kementerian Agama setempat.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Asrama Haji Embarkasi Medan, yang berlokasi di Jalan Jenderal Besar A.H. Nasution, Pangkalan Masyhur, Kecamatan Medan Johor, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah suatu cara dalam memandang suatu hal atau peristiwa tertentu yang membentuk sebuah sudut pandang tertentu (Denzin & Lincoln, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. paradigma ini menekankan pada pemahaman fenomena sosial melalui perspektif subjektif dan interaksi antar individu.

Paradigma ini digunakan karena berfokus pada pengalaman dan konteks sosial. penelitian ini melibatkan pengalaman jemaah haji dan bagaimana mereka berinteraksi dengan sistem manajemen yang ada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Penelitian kualitatif merupakan metode pengumpulan data yang didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh langsung selama proses penelitian di lapangan.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam konteks sosial tertentu. Dalam penelitian ini, metode tersebut memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi serta memahami pengalaman jemaah haji terkait proses manajemen pemberangkatan. Ini mencakup elemen-elemen seperti prosedur pemberangkatan, komunikasi antara pihak penyelenggara dan jemaah, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang tidak dapat diukur menggunakan angka, dengan fokus pada penggalian wawasan, penalaran, serta motivasi.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dan segera dari sumbernya oleh peneliti untuk keperluan tertentu (Winarno, 1989). Dalam penelitian ini, sumber data primer

berasal dari pihak penyelenggara pemberangkatan ibadah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Medan.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi melalui sumber lain, berupa dokumen, buku-buku, arsip, yang berkaitan dengan topik penelitian tentang profil asrama haji embarkasi Medan.

5. Penentuan Informan dan Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

1) Informan

Informan penelitian adalah subjek yang mampu menyediakan informasi mengenai situasi dan kondisi yang berkaitan dengan latar belakang masalah yang diteliti. Peneliti memilih informan dari berbagai latar belakang, seperti petugas embarkasi, dan penyelenggara pemberangkatan, untuk mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif

2) Unit Analisis

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa unit yang berperan penting sebagai penunjang pelaksanaan penelitian. Unit analisis meliputi Kepala UPT Asrama Haji, Ketua Tim Pelayanan, Ketua Tim Analisis SDM Aparatur Ahli, serta sejumlah petugas yang bertugas dalam proses pemberangkatan.

b. Teknik Penentuan Informan

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif, peneliti memerlukan informan yang memahami dan mampu memberikan informasi terkait objek penelitian. Informan yang dipilih merupakan narasumber yang relevan dengan fokus masalah yang sedang diteliti (Yusuf, 2017).

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dari sumber subjek atau sampel dalam penelitian (Sugiyono, 2013).

a. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi dan komunikasi verbal yang bertujuan untuk memperoleh informasi penting yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada narasumber, yang kemudian dijawab secara lisan pula (Zuriah, 2009).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dengan para informan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan. Peneliti mewawancarai berbagai informan yang bisa memberikan informasi terkait dengan tema yang peneliti angkat, peneliti mewawancarai Bapak H. Ramlan Sudarto, S.H selaku kepala UPT asrama haji, Bapak H. Mhd Akmalsyah, S.Sos selaku ketua Tim Pelayanan, Bapak Irham Daulay, S.Sos M.A.P selaku

ketua tim Analisis SDM Aparatur Ahli, serta Ibu Nur Intan Batubara, S.Kom dan Ibu Balqhies Anggraini Sudarto, S.I.Kom selaku staf yang ikut serta dalam pelaksanaan proses pemberangkatan jemaah haji.

b. Observasi

Teknik observasi dalam pengumpulan data dilakukan dengan mengamati perilaku manusia, peristiwa, atau aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang menjadi objek penelitian, termasuk proses kerja responden (Yusuf, 2017).

Dalam pelaksanaan pengumpulan data, Sugiyono (2013) membagi observasi menjadi dua jenis, yaitu observasi partisipatif, di mana peneliti secara langsung terlibat dalam aktivitas sehari-hari subjek yang diamati, serta observasi nonpartisipatif, di mana peneliti tidak ikut terlibat melainkan hanya bertindak sebagai pengamat yang mencatat, menganalisis, dan menarik kesimpulan mengenai perilaku masyarakat.

Peneliti menggunakan observasi berperan serta, yaitu ikut serta dalam kegiatan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di embarkasi Medan pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data melalui berbagai sumber, seperti arsip, berkas-berkas (misalnya buku panduan pemberangkatan jemaah haji di

Embarkasi Medan), catatan, maupun dokumen lain yang berkaitan dengan teori atau pendapat terkait masalah penelitian.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan aspek krusial dalam menentukan kredibilitas hasil penelitian. Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sebagai upaya meningkatkan objektivitas dengan memperoleh data valid dari berbagai sudut pandang. Triangulasi sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode dan sumber data untuk menguji kredibilitas data (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian kualitatif, penekanan utama pada keabsahan terletak pada kualitas data yang diperoleh serta tingkat kepercayaan terhadap data tersebut, yang berperan penting dalam keberhasilan penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Dalam proses teknik analisis data, pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut (B. Milles dan Huberman, 2014) Proses analisis data mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari pola dan temanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Jadi, reduksi data adalah proses berpikir yang memerlukan kepekaan serta kecerdasan, dengan wawasan yang luas dan mendalam. Bagi peneliti pemula, pelaksanaan reduksi data dapat dilakukan dengan berdiskusi bersama teman atau ahli yang dianggap kompeten.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan melalui uraian singkat dalam bentuk teks naratif. Dengan cara ini, pemahaman terhadap peristiwa yang terjadi menjadi lebih mudah.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah temuan baru yang sebelumnya belum dikenal, berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya kurang jelas, dan melalui penelitian dapat menghasilkan teori baru.

