

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Dalam rukun islam, haji adalah rukun yang ke lima, hukumnya wajib atas orang-orang yang mampu melaksanakannya. Asal makna kata haji yaitu menyengaja sesuatu. Maksud dari haji di sini yaitu mengunjungi ka'bah dengan sengaja untuk melakukan suatu ibadah tertentu, ibadah tersebut terdiri dari thawaf, sa'I, wukuf dan ibadah yang lainnya guna memenuhi panggilan Allah, serta mengharapkan keridhaan-Nya.

Sebagaimana yang tercantum dalam Q.S Ali Imran: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ  
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya:

*Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia kepada Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (Q.S Ali Imran (3): 97) (<https://tafsirq.com/> diakses pada 23 Mei 2021)*

Makna kata (dapat melakukan perjalanan ke Baitullah) dalam ayat tersebut dapat berupa mental, fisik dan material. Karena haji merupakan perjalanan lahir dan batin bagi umat Islam. Oleh karena itu, mereka yang

menerimanya harus benar-benar siap, baik mental, fisik, maupun materi. Secara fisik mereka akan menempuh perjalanan yang panjang dan melelahkan, membutuhkan kekuatan fisik dan materi yang baik, sedangkan secara spiritual mereka akan menyucikan diri di hadapan Allah SWT. (Adam, 1993: 25).

Indonesia merupakan salah satu negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia, dan antusiasme muslim Indonesia terhadap ibadah haji sangat tinggi. Faktanya dalam hal peningkatan jumlah jamaah haji, Negara Indonesia selalu menduduki urutan teratas dibandingkan dengan Negara lain. Salah satu nya yaitu Kabupaten Bekasi, Bapak Eka Supria Atmaja mengatakan “animo masyarakat Kabupaten Bekasi terhadap ibadah haji dan umrah cukup luar biasa, ini terlihat pada setiap tahunnya, rata-rata kuota haji berkisar di angka 2000 orang, belum lagi yang menunaikan umrah”(<https://www.suarabekasi.id/di-kabupaten-bekasi-ngurus-haji-dan-umroh-bisa-satu-hari>/Diakses pada Minggu, 30 November 2020 pukul 18.47).

Dengan adanya fenomena peningkatan jumlah jamaah haji, tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan pelayanan ibadah haji dipandang sangat penting, guna memperlancar penyelenggaraan ibadah haji. Mengingat bahwa pelaksanaannya yang masal dengan waktu sedikit maka penyelenggaraan haji membutuhkan manajemen yang fungsional guna terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi calon jamaah haji.

Manajemen menurut James A.F Stoner dan Gilbert adalah proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating*

(pengarahan) dan *controlling* (pengawasan) terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Suhardi, 2018: 18).

Dasar penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Dalam Undang-Undang tersebut telah dijelaskan tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap para jamaah dengan sebaik-baiknya hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Maka dari itu, pelayanan harus dijalankan dengan baik dan profesional.

Menurut Moenir (2006:275) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode untuk melayani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir mengatakan penyampaian layanan dapat diukur, sehingga standar dapat ditetapkan dari segi waktu dan hasil. Standar ini memungkinkan manajemen untuk merencanakan, menerapkan, memantau, dan memelihara layanan sedemikian rupa sehingga hasil yang diberikan memuaskan bagi penyedia dan penerima layanan.

Pelayanan pada dasarnya dapat artikan sebagai kegiatan langsung atau tidak langsung dari seseorang atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan pelayanan haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan,

akomodasi, konsumsi, perlindungan keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup penyelenggaraan ibadah haji.

Seiring dengan bergulirnya waktu penyelenggaraan haji dan umrah mengalami perbaikan dalam upaya pengembangan pelayanan. Dan sebagai fasilitator, Kementerian Agama bertanggung jawab penuh dalam memberikan layanan keagamaan kepada masyarakat. Adapun salah satunya yaitu dalam pelayanan penyelenggaraan haji, dengan rangkaian yang meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan terhadap jamaah.

Pada 30 Desember 2019 Kabupaten Bekasi resmi mempunyai gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu. Hadirnya, Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu karena menjadi kebutuhan dinamika penyelenggaraan haji dan umrah yang menuntut pelayanan lebih optimal. Gedung tersebut adalah gedung pelayanan haji satu atap dan merupakan salah satu peningkatan pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Ditjen PHU.

Peningkatan pelayanan haji bukanlah sebuah aktivitas yang sederhana karena bukan hanya berhubungan dengan permasalahan teknis, namun mencakup berbagai permasalahan yang kompleks. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi menerapkan konsep kerja berlandaskan fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan adanya gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah dan penerapan kerja berdasarkan fungsi manajemen, merupakan sebuah bukti bahwa Kementerian Agama sudah berusaha semaksimal mungkin dalam peningkatan layanan haji dan umrah. Namun tidak

memungkiri bahwa dalam kegiatannya selalu ada kendala-kendala, baik itu dari segi internal maupun eksternal. Maka dari itu adanya penerapan manajemen dianggap penting dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat terlihat bahwa Kementerian Agama merupakan pihak yang paling berperan dalam keberhasilan penyelenggaraan haji. Terlebih lagi mengenai permasalahan pelayanan yang selalu menjadi pokok permasalahan, menuntut Kementerian Agama Kabupaten Bekasi agar lebih mudah dan praktis. Maka dari itu diperlukannya implementasi fungsi manajemen dalam penyelenggaraan haji guna terciptanya pelayanan yang baik bagi jamaah.

Melihat dari uraian permasalahan yang penulis kemukakan di atas, penulis bermaksud mengkaji lebih dalam mengenai implementasi fungsi manajemen yang diterapkan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah. Dengan judul penelitian **“Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah”**

## **B. Fokus Penelitian**

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, dapat diketahui bahwa fokus penelitian yang diteliti yaitu Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah, adapun untuk pertanyaan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi ?
2. Bagaimana pengorganisasian pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kemenag Agama Kabupaten Bekasi ?
3. Bagaimana penggerakan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi ?
4. Bagaimana pengawasan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah yang telah penulis rumuskan, adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi .
2. Untuk mengetahui pengorganisasian pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi
3. Untuk mengetahui penggerakan pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi
4. Untuk mengetahui pengawasan pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Dari Segi Teoritis**

Secara teoritis diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat dan memberi tambahan khasanah keilmuan mengenai Manajemen Dakwah.

Selain itu, dapat dijadikan dokumentasi atau referensi yang berguna bagi khususnya kegiatan akademik dan umumnya bagi masyarakat luas yang berkesempatan membaca hasil penelitian ini.

## 2. Dari Segi Praktis

Secara praktis, penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan haji sebagai bahan rekomendasi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik, sehingga terwujudnya pelayanan haji yang lebih berkualitas.

## E. Landasan Pemikiran

### 1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian sebelumnya, untuk menghindari terjadinya *plagiatisme* berikut ini beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini:

*Pertama*, skripsi yang disusun oleh Ai Siti Hapsah (2017) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan judul *Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. No 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)*. Dalam penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa KBIH Salman ITB dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi kebutuhan-kebutuhan untuk calon jamaah. Lalu pada tahap peningkatannya KBIH Salman ITB berkolaborasi dengan pihak-pihak yang lebih ahli dibidang pelayanan haji.

*Kedua*, skripsi Rega Alamsyah Shandria (2019) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunaan Gunung Djati. Dengan judul *Implementasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di KBIH Al-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung)*. Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi manajemen perencanaan pelayanan bagi jamaah haji harus selalu ada peningkatan, agar jamaah merasakan kepuasan atas pelayanannya. Selain itu kepercayaan jamaah haji terhadap KBIH itu penting, agar jamaah yang belum mendaftar haji menjadi tertarik mendaftar ke KBIH Al-Fikri.

Walaupun penelitian sebelumnya masih mempunyai kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, akan tetapi aspek-aspek pengkajian penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan memiliki perbedaan. Pada penelitian ini penulis menekankan pada fungsi manajemen dan akan mencoba menganalisa secara mendalam mengenai fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah di Pusat Layanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

## **2. Landasan Teoritis**

Implementasi berasal dari kata *Implementation* yang berarti pelaksanaan dan penerapan dari sebuah teori. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Hom dikutip oleh Wahab (1990: 51) Implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok-kelompok baik pemerintahan maupun swasta dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun menurut Guntur

Setiawan (2004:39) implementasi adalah perluasan kegiatan yang bersifat adaptif terhadap proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya, memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Manajemen adalah pengelolaan atau pengaturan yang dilaksanakan oleh seorang manajer. Dari masa ke masa definisi manajemen mengalami perubahan, tergantung dari kebutuhan suatu organisasi tersebut. Sehingga para ahli dalam mengemukakan definisi manajemen memiliki perbedaan. Definisi tersebut tidak dijadikan sebuah acuan dalam melaksanakan proses manajerial, namun sebagai seorang manajer dalam menjalankan tugasnya harus menyeleksi konsep manajemen yang akan digunakan sebagai pondasi dalam sebuah organisasi yang dijalankannya.

Luther Gullick berpendapat bahwa manajemen merupakan suatu bidang *science* (ilmu pengetahuan) yang berupaya secara sistematis buat menguasai kenapa serta bagaimana manusia bekerja bersama buat menggapai tujuan, serta membuat system kerjasama ini lebih berguna untuk manusia. Dikatakan sebagi ilmu, sebab memakai tata cara ilmiah yang mencampurkan antara pemikiran rasionalisme serta empirisme ataupun pemikiran yang didasari pengalaman yang sudah terjalin (Suhardi, 2018: 23).

Dalam buku *Management In the Public Service*, John D. Miliet mengemukakan bahwa “manajemen adalah proses pembimbingan serta pemberian sarana terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisasi dalam kelompok formil untuk menggapai tujuan yang dikehendaki” (Sukarna, 2012:2). Menurut Harold Koontz dan Cyirl O’Donnel “manajemen

merupakan suatu usaha menggapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain." Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktifitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian (Hasibuan, 2014:3).

George R. Terry mendefinisikan "manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai target yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya" (Badrudin, 2017:3- 4).

Definisi tersebut menggambarkan bahwa manajemen begitu luas sehingga sebenarnya tidak ada penggunaan definisi yang cocok antara perusahaan dan perusahaan, organisasi dan organisasi, atau aktivitas dan perusahaan. Namun secara umum hanya mencakup aspek-aspek penting dari manajemen suatu perusahaan atau organisasi. Manajemen merupakan sesuatu aktivitas yang mempunyai tujuan organisasi yang efisien serta efektif lewat proses POAC (*planning, organizing, actuating* serta *controlling*).

Untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dalam sebuah organisasi. Menurut Goerge R Terry ada empat fungsi manajemen, yaitu sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan) ialah memastikan tujuan-tujuan yang ingin di capai selama suatu masa yang akan datang serta apa yang wajib diperbuat agar bisa menggapai tujuan-tujuan tersebut.

2. *Organizing* (Pengorganisasian) ialah mengelompokkan serta menentukan bermacam-macam aktivitas penting dan membagikan kekuasaan untuk melakukan kegiatan-kegiatan tersebut.
3. *Actuating* (Pergerakan/Pengarahannya) ialah menggerakkan atau mengarahkan aktivitas manusia menuju tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
4. *Controlling* (Pengawasan) ialah mengukur kinerja dengan tujuan untuk mengidentifikasi penyebab penyimpangan yang terjadi dan mengambil tindakan inovatif jika diperlukan (Terry dan Leslie, 1992:8-10).

Terdapat satu kajian ilmiah dalam manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen khususnya alat manajemen (*management tools*) antara lain:

1. *Man* yaitu manusia yang melakukan kegiatan
2. *Money* yaitu uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan
3. *Methods* yaitu system dalam usaha untuk mencapai tujuan
4. *Machine* yaitu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan
5. *Materials* yaitu bahan-bahan yang diperlukan saat kegiatan
6. *Market* yaitu tempat penjualan barang dan jasa

Sianipar (1998) berpendapat bahwa pelayanan yaitu cara melayani, membantu, mempersiapkan, mengelola dan menyelesaikan keperluan atau kebutuhan individu, dan kelompok organisasi. Sedangkan menurut Moenir, pelayanan publik yaitu aktivitas yang dilaksanakan oleh individu atau sekelompok orang secara finansial dengan menggunakan sistem dan cara

tertentu guna mencapai kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya (Rewansyah, 2011:52).

Pelayanan adalah pemberian sesuatu, baik berupa informasi maupun bantuan lainnya kepada orang lain. Secara umum pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat adalah:

1. Mudah dalam pengurusan kepentingan
2. Menerima pelayanan yang baik
3. Menerima perlakuan yang sama dan tidak pilih kasih
4. Menerima perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006:47).

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Masyarakat pada dasarnya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memenuhi standard yang telah ditetapkan. Adapun menurut Kasmir (2005: 210-211) ciri – ciri pelayanan yang baik yaitu:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin menginginkan pelayanan yang prima, oleh karena itu dalam melayani konsumen salah satu hal yang paling penting untuk dimonitori adalah sarana dan prasarana yang ada.

2. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik, selain itu karyawan juga harus responsif menyenangkan dan cerdas.

3. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir

Dalam melakukan kegiatan pelayanan setiap karyawan harus dapat melayani dari awal hingga sampai akhir.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen, karyawan harus mengikuti proses dengan benar. Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan tanpa ada kesalahan, artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan konsumen.

5. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Karyawan bekerja tanggap dengan apa yang konsumen butuhkan, mengerti dan memahami keinginan dan harapan konsumen

Berdasarkan pemaparan definisi pelayanan di atas maka secara sederhana pelayanan adalah proses pemberian bantuan kepada orang lain atau suatu organisasi baik berupa informasi ataupun bantuan lainnya. Yang dimaksud disini yaitu pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Kata *Al-Hajju* berarti sengaja atau berkunjung. Sedangkan secara istilah *Al-Hajju* yaitu mengunjungi ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan syarat dan rukun serta kewajiban tertentu yang harus dilaksanakan pada waktu tertentu (Baehaqi, 1996:153).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan haji merupakan sebuah aktifitas penyelenggara haji dalam memenuhi kebutuhan calon jamaah haji. Pelayanan haji merupakan bentuk pelayanan public yang dilakukan oleh Kementerian Agama dalam melayani jamaah mulai dari pendaftaran hingga jamaah haji kembali pulang ke tanah air. Agar ibadah haji bisa berjalan dengan lancar, kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

1. Administrasi

Administrasi ialah rangkaian kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian

2. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Prahaji. bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci
- c. Pasca haji. bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji

3. Transportasi

Transportasi memegang peranan yang menentukan dalam pelaksanaan haji dan umroh. Pergerakan jamaah haji dari tempat asalnya ke Arab

Saudi untuk kembali ke daerah asalnya harus diangkut sesuai dengan jarak tempuh dan volume angkutan

#### 4. Akomodasi

Akomodasi merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus menyediakan akomodasi yang kondisinya baik agar para jamaah dapat beribadah lebih khusyuk

#### 5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas

#### 6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ialah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan, agar jamaah haji dapat menjaga kesehatannya selama haji dan setelah kembali ke tanah air tidak menyebarkan atau tertular penyakit. (Sukayat, 2016:133-134).

## **F. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi . Berlokasi di Komplek Pemda Kabupaten Bekasi Blok E3 Desa Sukamahi Kecamatan Cikarang Pusat. Lokasi ini dipilih dengan alasan bahwa tersedianya data yang dibutuhkan untuk penelitian serta lokasi yang strategis sehingga memudahkan penulis dalam menjaukau lokasi penelitian.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Metode ini dimaksudkan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta atau ciri-ciri populasi tertentu atau bidang tertentu secara realistis dan akurat. Metode ini tidak mencari atau menjelaskan kaitan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Sadiah, 2015:81).

Metode ini dipilih untuk mendeskripsikan atau menggambarkan hasil penelitian, namun tidak bisa digunakan untuk menarik kesimpulan yang lebih luas, karena penulis hanya menjelaskan penerapan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen, dan diharapkan dapat memberikan gambaran yang logis dan sistematis.

## 3. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, yaitu data yang berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dibuat sebelumnya oleh penulis, yaitu:

- a. Implementasi fungsi perencanaan dalam meningkatkan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi.
- b. Implementasi fungsi pengorganisasian dalam meningkatkan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi.

- c. Implementasi fungsi pelaksanaan dalam meningkatkan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi.
- d. Implementasi fungsi pengawasan dalam meningkatkan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi.

#### 4. Sumber Data

##### a. Data Primer

Menuru Dewi Sadiyah (2015:87) Sumber data primer ialah sumber data yang dihasilkan dari informasi tertentu mengenai data dari seseorang tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan sumber data primer melalui *in depth interview* atau wawancara dengan kepala seksi, pegawai dan juga calon jamaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data pendukung terkait dengan data dalam kegiatan penelitian. Data sekunder dapat melengkapi pemahaman penulis dalam menganalisis data sesuai dengan lingkup masalah yang ditelitinya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu studi pustaka seperti buku, jurnal, dokumentasi yang di peroleh dari objek penelitian dan sumber lainnya yang mempunyai relevansi dengan penelitian penulis.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Observasi**

Observasi merupakan salah satu cara untuk pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Nasution mengatakan bahwa observasi merupakan pondasi dari semua ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat bekerja dengan data, yaitu fakta tentang realitas yang diperoleh dari pengamatan. (Sugiono, 2012:401).

Observasi ini dilakukan dengan tujuan penulis dapat melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, agar penulis mendapatkan informasi secara langsung bagaimana Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam menerapkan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan.

### **b. Wawancara**

Penulis juga melakukan wawancara untuk mengetahui hal-hal mendalam mengenai implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor KEMENAG Kabupaten Bekasi sehingga dapat memperoleh data yang akurat, dan informasi lain yang tidak ditemukan melalui observasi.

### **c. Studi Dokumentasi**

Selanjutnya penulis mengambil langkah studi dokumentasi untuk menyempurnakan dalam mencari data yang berhubungan

dengan permasalahan yang diteliti. Studi dokumentasi ini digunakan penulis untuk menggali data-data pendukung dalam penelitian ini.

## 6. Analisis Data

Dalam sebuah penelitian langkah terakhir adalah teknik analisis data. Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan mengatakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengorganisasian secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan di tempat dan bahan lainnya untuk memudahkan pemahaman dan pelaporan kepada orang lain. (Sugiono, 2018:244). Dalam menganalisis data penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

Pada saat proses reduksi atau perangkuman data, pencatatan dilakukan di tempat penelitian lalu di ringkas dengan mencari hal-hal yang dapat mengungkap masalah tersebut.

### b. Display (Kategorisasi)

Selanjutnya penulis mengategorikan satuan-satuan analisis berdasarkan jenis dan data dari permasalahan yang diteliti agar dapat melihat gambaran keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

### c. Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah yang ketiga yaitu menyimpulkan dan verifikasi, penarikan kesimpulan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan kaidah-kaidah yang telah ditetapkan penulis dalam penelitian ini.