

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Islam adalah agama dakwah, yaitu agama yang menugaskan kerabatnya untuk menyebarkan dan mengkomunikasikan Islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam yang ada, Islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kemakmuran bagi seluruh umat manusia, jika agama Islam ini mencakup semua bagian kehidupan, itu digunakan sebagai gaya hidup dan dilakukan secara intensif oleh umat manusia (Shaleh, 1986:1). Semua agama menjaga kebebasan komunikasi dan informasi antar individu.

Sesungguhnya Allah pun memerintahkan manusia untuk konsisten berbicara dengan-Nya, memohon ampunan-Nya, keridhaan-Nya, keamanan-Nya, dan petunjuk-Nya adalah data dari manusia kepada Penguasa-Nya (Muis, 2001:180). Pesan ini tentu harus menjadi bahan pelajaran bagi umat manusia untuk menyebarkan nilai ajaran Islam kepada sesamanya. Segala sesuatu yang dilakukan oleh umat manusia akan lebih terarah dan mencapai tujuan jika dikelola dengan baik. Maka pengelolaan atau manajemen merupakan hal penting untuk menunjang aktivitas manusia. Manajemen merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan dakwah, kegiatan dakwah akan lebih sistematis dan efektif ketika dikelola dengan baik. Kegiatan dakwah dalam bentuk ini nampak dalam upaya-upaya pengelolaan berbagai lembaga-lembaga keIslaman. Ketika aspek-aspek ajaran Islam sudah terlembagakan maka akan lebih mudah tersosialisasi masyarakat

dan punya kedudukan yang kuat. Kelembagaan Islam ini akan solid dan kuat ketika dibarengi dengan manajemen atau pengelolaan yang baik.

Salah satu aspek ajaran Islam yang sudah terlembagakan adalah Ibadah haji. Haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu dan dilaksanakan sekali seumur hidup. Ibadah haji menjadi ibadah puncak yang diidam-idamkan oleh kaum muslimin. Ibadah haji merupakan ibadah yang tidak ternilai bagi mereka yang menjalankannya dengan sungguh-sungguh dengan mengikuti panduan dan aturan yang dianjurkan Rasulullah SAW.

Dalam rangka melaksanakan ibadah haji ini khususnya masyarakat Indonesia tidak bisa serta merta untuk melaksanakannya. Memerlukan proses yang cukup panjang, selain *istitha'ah* dalam arti memiliki kemampuan baik fisik, mental, material, harus memulai prosedur dan mekanisme yang diatur pemerintah melalui lembaga yang sudah ditentukan. Dalam hal ini kementerian agama menjadi satu lembaga yang membawahi untuk mengurus masalah ibadah haji yang sarat dengan manajemen atau pengelolaan dan prosedural. Manajemen adalah siklus atau struktur, yang menggabungkan koordinasi atau pengorganisasian bermacam-macam orang menuju tujuan yang nyata atau tujuan yang normal dalam suatu organisasi.

Ada beberapa istilah dalam manajemen yang mengandung pengertian, khususnya manajemen sebagai interaksi, manajemen sebagai suatu kolektivitas individu-individu yang melaksanakan manajemen, dan manajemen sebagai suatu keahlian (*workmanship*) dan sebagai suatu ilmu. Hal-hal terpenting dalam manajemen adalah adanya fungsi-fungsi manajemen yang merupakan satu

kesatuan yang terintegrasi sehingga sebuah organisasi atau lembaga dapat dikelola dengan baik dan dapat mencapai tujuan secara ideal.

Fungsi manajemen menurut Henry Fayol, yaitu perencanaan (*planning*) yang merupakan pengaturan yang diidentifikasi dengan tujuan dan fokus organisasi untuk mencapai hasil yang luar biasa, mengkoordinasikan, pengarahan (*commanding*), pengawasan (*controlling*), dan pengkoordinasian (*coordinating*). Adanya kelembagaan keislaman termasuk ibadah haji dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji dapat melaksanakannya dengan tertib dan baik disamping sesuai dengan ketentuan syariat yang sudah ditentukan.

Pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan, kerjasama, latihan penting, untuk menyampaikan jasa kepada klien dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan pembuatan manfaat. Aktivitas pelayanan erat kaitannya dengan masalah bagaimana menyampaikan jasa kepada klien. Dengan demikian, suatu pelayanan dapat dilihat sebagai hasil yang diperoleh klien.

Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan ibadah haji adalah Kementerian Agama Kabupaten Majalengka di bawah Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, khususnya calon jamaah haji dan umrah maka dibentuklah Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT). Pelayanan terbaik merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh Kemenag Kabupaten Majalengka, termasuk ketika memasuki masa pandemi covid 19 yang sekarang melanda masyarakat Indonesia.

Sesuai hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan bapak H. Ade Firmansah, M.Pd.I sebagai JPU penyusun pendaftaran atau pembatalan haji, didapat informasi bahwa di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka di masa pandemi Covid-19, pelayanan pendaftaran calon jamaah haji baru tetap berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditentukan, menyesuaikan dengan masa pandemi covid 19 maka ada beberapa SOP yang disesuaikan. Standar yang sudah baku tetap dilaksanakan hanya yang membedakan selama pandemi covid 19 ada beberapa tambahan ketentuan diantaranya calon jamaah haji yang datang untuk mendaftar haji harus mematuhi pedoman konvensi kesejahteraan yaitu mencuci tangan sebelum memasuki kantor, menggunakan masker, dan menjaga jarak. Untuk pengantar pendaftar calon jamaah haji sendiri selama pandemi dibatasi menjadi satu orang yang sebelum pandemi bisa beberapa orang, dan untuk pengantar harus menunggu diluar.

Masih berdasarkan wawancara awal dengan sumber yang sama bahwa di masa pandemi Covid 19, ketika wabah semakin meningkat maka untuk pendaftaran secara offline untuk sementara ditiadakan dan disediakan pelayanan pendaftaran secara online saja. Sebenarnya pendaftaran secara online sudah dilakukan sejak lama jauh sebelum masa pandemi Covid 19 yaitu sejak tahun 2010, maka ketika masa darurat pandemi pendaftaran haji secara online semakin diperkuat. Calon jamaah haji diijinkan melakukan pendaftaran offline dengan datang langsung ke kantor hanya untuk pengumpulan berkas kemudian penginputan data di SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) lalu calon jamaah haji di foto biometrik.

Untuk pelayanan sendiri dilakukan dengan SOP yang ketat yaitu melaksanakan konvensi kesejahteraan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Pelayanan pendaftar calon jamaah haji selama masa pandemi dilakukan setiap hari kerja mulai Senin sampai Kamis dari pukul 07:30-16.00, dan untuk hari Jum'at dari pukul 07.30-16.30.

Pelayanan ibadah haji pada masa pandemi covid 19 di PLHUT Kantor Kemenag Majalengka sudah menerapkan pelayanan dengan baik yaitu tetap melayani para calon jamaah haji dengan menerapkan dan mematuhi aturan pemerintah yaitu protokol kesehatan wajib mencuci tangan dan menyediakan tempat cuci tangan dan hand sanitizer, memakai masker dan selalu menjaga jarak (*social distancing*) disetiap pelayanannya. Hal ini dilakukan selain mengikuti anjuran pemerintah juga sebagai bentuk tanggung jawab masyarakat untuk bersama-sama memutus mata rantai penyebaran covid 19.

Perkembangan berikutnya masa Pandemi Covid 19 PLHUT Kemenag Kabupaten Majalengka menerapkan kebijakan bahwa mulai dari Bulan Maret 2020 untuk pendaftar calon jamaah haji dibatasi menjadi 5 orang pendaftar/hari. Jumlah pendaftar ini lebih sedikit dibandingkan dengan masa sebelum pandemi Covid 19 yang bisa mencapai 15 orang pendaftar/hari. Walaupun dibatasi minat pendaftar calon jamaah haji relatif tetap tinggi, hal ini dapat dibuktikan dengan data tahun 2020 dari Bulan Maret sampai dengan Bulan Desember 2020 pendaftar haji sudah tercatat sebanyak 1.272 orang. Sedangkan data pada tahun 2021 pada Bulan Januari saja pendaftar haji sebanyak 108 orang, Februari sebanyak 89

orang dan bulan Maret sebanyak 130 orang. (*Dokumen PLHUT Kemenag Kabupaten Majalengka 2021*).

Di masa pandemi Covid 19 PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka tetap memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat khususnya calon jamaah haji yang ingin mendaftar. Tentu saja bukan hal mudah untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat terlebih ada pembatasan pendaftar calon jamaah haji di satu pihak, dan pihak lain yaitu masyarakat, antusias masyarakat untuk mendaftar ibadah haji tetap tinggi. Dalam hal ini manajemen pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka benar-benar dipertaruhkan, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan asumsi diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terkait manajemen pelayanan ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, oleh karenanya peneliti memformulasikan dalam judul: "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka".

## **B. Fokus Penelitian**

Dari yang dijelaskan diatas yang membahas tentang manajemen pelayanan ibadah haji pada masa pandemi covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, maka timbul beberapa pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana Perencanaan Pelayanan Ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka?

2. Bagaimana Pengorganisasian Pelayanan Ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka?
3. Bagaimana Pelaksanaan dan Evaluasi Pelayanan Ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka.
- b. Untuk mengetahui pengorganisasian pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka.
- c. Untuk mengetahui pelaksanaan dan evaluasi pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka.

#### 2. Kegunaan Penelitian

##### a. Secara Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan memiliki pilihan untuk memupuk kajian dakwah para pelaksana dan menjadi motivator untuk memimpin eksplorasi lebih lanjut guna menambah pemahaman dan informasi yang lebih luas tentang Pengurus Penyelenggaraan Haji di masa Pandemi Covid 19.

##### b. Secara Praktis

Secara praktis, bagi para pegawai di PLHUT Kantor Kemenag Majalengka. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang positif bagi lembaga pelayanan ibadah haji dan umrah, serta memberikan pengetahuan masyarakat sebagai nilai ekstern dari suatu organisasi.

## D. Landasan Pemikiran

### 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Skripsi	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Ai Siti Hapsoh	Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat	2017	bahwa perencanaan pengaturan bantuan yang dilakukan di KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah ada beberapa program arahan, khususnya pelayanan sebelum/pra-haji dan umrah, layanan proses penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah yang paling umum, pasca - layanan pasca haji/kafilah (ikatan alumni). Pengorganisasian memiliki arti penting bagi interaksi gerakan dalam rangka menyusun rencana kegiatan dengan tujuan agar tidak sulit untuk dilaksanakan.



				<p>Adapun pengorganisasian dari KBIH Salman ITB adalah: perintis, sekretaris, pemodal/bendahara dan kelompok penasehat haji. Penggerakan adalah elemen penentu dalam semua pelaksanaan manajemen, karena berhubungan dengan orang atau pelaksana. Apabila susunan telah diatur, rancangan organisasi sudah ditetapkan dan jabatan dalam struktur telah terisi, maka pada saat itu perintis berkewajiban untuk menggerakan bawahan. Pentingnya manajemen dalam proses bimbingan ibadah haji selama pelaksanaan dan setelah kembali ke tanah air,</p>
--	--	--	--	---

				menjadi tolak ukur dimana pengawasan disini berfungsi sebagai interaksi terakhir dan berbagai kegiatan yang berbeda yang berjalan dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Salman ITB.
2.	Rega Alamsya h Shandria	Implementasi Manajemen Perencanaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di KBIH AL-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung	2019	bahwa implementasi manajemen perencanaan dalam dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah, pada dasarnya perencanaan telah menggambarkan secara konkret. Jadi program merupakan perencanaan yang tetap untuk mengefektifkan rangkaian serta tindakan dan usaha yang dapat dilakukan dengan optimal. Dan juga premises

			<p>(ramalan) selalu didasarkan pada konsekuensi tersendiri tetapi ramalan tersebut banyak risiko bahkan ketidakpastian dalam sebuah rencana. Jadi perusahaan tidak terlalu bergantung pada ramalan karena banyak yang tidak beres pada konsekuensinya namun harus berdasarkan fakta dan data yang ada di perusahaan travel Al-Fikri. Perencanaan ada suatu pelaksanaan upaya bentuk aktivitas perusahaan dengan merumuskan konsep yang tepat guna dan sasaran, jadi semua yang dirancang untuk meningkatkan secara spesifik mengenai pelayanan ibadah haji dan umrah oleh Al-Fikri tersebut dapat</p>
--	--	--	---

				<p>diapresiasi masyarakat karena dari awal program hingga pelaksanaan menjadi penentu kepuasan masyarakat berdasarkan penilaian oleh pemimpin menjadi perhatian perusahaan begitu berkembang lebih pesat segi pelayanan yang baik.</p>
--	--	--	--	--

## 2. Landasan Teoritis

### a. Manajemen

Manajemen menjadi siklus atau sistem, yang mencakup mengarahkan atau mengoordinasikan kumpulan individu menuju tujuan organisasional atau maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu gerakan, pelaksanaannya adalah *managing* (Pengelolaan), sedangkan pelaksanaannya dikenal dengan sebutan supervisor atau pengelola.

Manajemen tidak secara eksklusif untuk mengenali, menyelidiki, dan secara efektif mengkonsolidasikan bakat individu dan menggunakan sumber tersebut kadang dinyatakan enam M, untuk lebih spesifiknya yaitu (1) *Men*, pekerjaan manusia, baik spesialis yang sukses maupun fungsional; (2) *Money*,

Mengantisipasi bahwa uang tunai harus mencapai tujuan yang ideal; (3) *Materials*, Bahan juga menggabungkan komponen manajemen. Komponen ini diharapkan dapat melakukan latihan organisasi; (4) *Methods*, Strategi yang digunakan untuk usaha mencapai tujuan; (5) *Machines*, Mesin atau perangkat yang diperlukan/digunakan untuk mencapai tujuan; (6) *Markets*, Pasar untuk menjual hasil dan jasa yang dihasilkan. Sumber-sumber itu diikat menjadi satu dan dicirikan secara menyenangkan sedemikian rupa. Sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan ketentuan bahwa semua itu terjadi dalam waktu, tenaga, dan biaya yang telah ditentukan.

Manajemen merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan organisasi, terkait dengan hal ini ada perkataan dari Ali bin Abi Thalib mengenai manajemen, yaitu: “*Al haqqu bila nidzam yaghlibuhul bathil binnidzom*” yang artinya “Kebenaran yang tidak terorganisir akan dikalahkan oleh kebatilan yang terorganisir”. Organisasi yang bercita-cita luhur dan bertujuan mulia akan mengalami kegagalan tanpa ada pengelolaan yang baik.

Terry mendefinisikan manajemen dalam bukunya *Principles of Management* yaitu: “siklus yang membedakan antara perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan pengerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Fungsi manajemen menurut George R. Terry, yaitu:

- 1) Perencanaan (*Planning*)

Menurut George R. Terry, perencanaan memutuskan tujuan yang akan dicapai kemudian, dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Membangun kembali realitas dan berusaha untuk mengasosiasikan realitas saat ini satu sama lain, kemudian, pada saat itu, membuat ukuran dan perkiraan tentang keadaan dan menentukan Kegiatan untuk masa depan jika perlu untuk mencapai hasil yang ideal. Dari penjelasan diatas, sangat mungkin beralasan bahwa mengatur adalah tindakan menetapkan, merencanakan tujuan dan mengatur penggunaan orang, bahan, strategi dan waktu secara memadai dan efektif untuk mencapai tujuan.

### 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian penting untuk jalannya kegiatan suatu organisasi karena dengan pengorganisasian pengaturan menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Pengorganisasian juga menentukan berbagai kegiatan penting, dan memungkinkan untuk melakukan kegiatan tersebut. Kegiatan-kegiatan penting tersebut dikelompokkan sehingga tugas yang harus dijalankan sangat jelas.

### 3) Penggerakan (*Actuating*)

Pemberian motivasi kerja kepada bawahan sedemikian rupa oleh atasan ternyata penting untuk pengembangan, agar mereka dapat bekerja dengan sungguh-sungguh sehingga tujuan hierarkis dapat dicapai secara efektif dan finansial. Kemudian pada saat itu, kegiatan berikut dari inisiatif adalah menggerakkan mereka untuk segera menyelesaikan kegiatan ini, jadi apa tujuan dari suatu tindakan usaha benar-benar tercapai. Tindakan pemimpin menggerakkan

disebut "penggerak" (*actuating*). Inti dari aktivitas penggerak adalah cara untuk membuat individu dari sebuah organisasi sadar untuk bisa bekerja sama satu sama lain.

#### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Mengontrol pelaksanaan tindakan dengan tujuan, memutuskan alasan penyimpangan dan membuat langkah penting. Dapat dikatakan bahwa pengawasan disini sebuah proses memastikan bahwa yang sedang dijalankan telah seperti yang diharapkan atau yang telah direncanakan. Pengawasan juga menjadi penentu akan keberhasilan suatu perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

##### b. Pelayanan

Dari sudut pandang langsung dari ide pelayanan yang berarti membahas bagaimana akan dilakukan untuk menawarkan jenis bantuan atau jasa kepada individu yang memerlukan bantuan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena kerjasama antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lainnya yang diberikan oleh organisasi pemberi layanan yang diharapkan untuk menangani masalah konsumen atau klien.

##### c. Manajemen Pelayanan Haji

Manajemen pelayanan diuraikan sebagai program penggunaan informasi pengetahuan dan keahlian untuk mengembangkan rencana, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan untuk mencapai tujuan pelayanan. Hal ini cenderung beralasan bahwa apa yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian,

penggerakan dan pengawasan suatu kelompok untuk memberikan jenis layanan kepada jamaah haji dengan sukses dan produktif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sementara itu, manajemen penyelenggaraan haji dapat diuraikan sebagai suatu tindakan dalam rangka pengembangan lebih lanjut pelaksanaan dalam mengumpulkan kebutuhan pokok para jamaah haji sesuai hak-hak dasar mereka terhadap produk, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

1) Pendaftaran

Pendaftaran haji harus dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang diadakan setiap hari kerja. Berikut perkembangan pendaftaran haji standar:

- a. Calon jamaah haji membuka tabungan haji dan melakukan setoran awal untuk Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Calon jamaah haji sebesar Rp. 25.000.000.- pada bank berbasis syariah dengan membawa fotocopy KTP sebanyak 3 lembar, fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar, fotocopy Akta Lahir/Akta Nikah/Ijazah sebanyak 1 lembar. Materai 6000 sebanyak 3 buah, dan foto ukuran 3 x 4 sebanyak 5 buah.
- b. Selain itu, calon jamaah haji akan mendapatkan buku tabungan bukti setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang mencakup nomor validasi yang ditandatangani dan dibubuhkan dengan stempel bank.



- c. Calon jamaah haji melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota setempat dengan membawa persyaratan seperti fotocopy KTP sebanyak 5 lembar, fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 3 lembar, fotocopy Akta Lahir/Akta Nikah/Ijazah sebanyak 3 lembar, asli dan fotocopy Surat Domisili sebanyak 4 lembar, asli dan fotocopy Surat Keterangan Sehat sebanyak 4 lembar, formulir KUA sebanyak 1 lembar, fotocopy Buku Tabungan Haji sebanyak 3 lembar, pas foto berwarna Latar Putih ukuran 3 x 4 sebanyak 7 buah ukuran 4 x 6 sebanyak 4 buah, dan asli lembar Validasi dari Bank sebanyak 3 lembar.
- d. Kemudian, mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkannya kembali kepada petugas Kementerian Agama.
- e. Kemudian, pada saat itu para calon jamaah haji di foto dan diambil sidik jarinya, didaftarkan ke dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- f. Setelah selesai, para calon jamaah haji akan mendapatkan lembar bukti pendaftaran haji yang berisi Nomor porsi yang ditandatangani dan dilampirkan dengan stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka.
- g. Pendaftaran selesai, calon jamaah haji menunggu data kepastian besaran Biaya Penyelenggara Haji (BPIH) dan pelaksanaan penyelesaiannya.
  - 1) Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Masa tunggu/waiting list Kabupaten Majalengka perkiraan 19 tahun, dan untuk waktu pelunasan BPIH di Kabupaten Majalengka berarti

pada saat menjelang tahun keberangkatan ibadah haji dan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.

## 2) Pembuatan Paspor Haji

Kementerian Agama atau bisa disebut dengan beban dana BPIH menjadi penanggung jawab atas biaya penerbitan paspor jamaah haji yang pelaksanaan pembuatannya dikumpulkan oleh petugas Dinas Kementerian Agama Kabupaten Majalengka. Calon jamaah haji dekat yang memenuhi syarat untuk paspor haji adalah calon jamaah haji yang dinyatakan pergi pada tahun berjalan.

## 3) Bimbingan Manasik Haji

Untuk pengarahan manasik haji dilaksanakan di Kantor Urusan terdekat sebanyak 7 kali pertemuan dan Kantor Kementerian Agama Majalengka sebanyak 3 kali pertemuan.

4) Calon jamaah haji menunggu Surat Panggilan Masuk Asrama Haji (SPMA) dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka.

## 5) Pemberangkatan dan Pemulangan

Waktu lepas landas dan pulang dipartisi menjadi dua gelombang, yaitu gelombang khusus I dan gelombang II. Penerbangan dilakukan dengan dua cara, yaitu terbang dari Indonesia langsung tiba di Madinah atau terbang dari Indonesia tiba di Jeddah dan dilanjutkan dengan ekskursi ke Madinah melalui transportasi darat. Demikian pula pada saat pulang, sebagian perintis diterbangkan dari Madinah dan sebagian lagi

diterbangkan melalui Jeddah. Lama tinggal para jamaah haji di Arab Saudi adalah 38 hingga 41 hari.

#### d. Pandemi Covid 19

Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan penyakit Coronavirus 19 (COVID 19), penyakit tersebut merupakan penyakit yang tak tertahankan yang disebabkan oleh kondisi pernapasan intense Covid 2 (SARS-CoV-2). Penyakit ini pertama kali dikenali pada Desember 2019 di Wuhan, ibu kota Wilayah Hubei China, dan sejak itu menyebar ke seluruh dunia, menyebabkan pandemi Covid-19 2019-20 yang berkelanjutan. Gejala normal termasuk demam, batuk, dan sesak napas. Gejala-gejala ini mungkin termasuk denyutan otot, kelonggaran usus, sakit tenggorokan, kehilangan penciuman, dan nyeri perut. Sementara beberapa kasus membawa efek samping ringan, beberapa berkembang menjadi pneumonia virus dan kekecewaan multi-organ. Jumlah kasus ini berkembang tanpa gagal. Dan sekarang infeksi ini masih menyebar sehingga semua orang selalu siap, karena penyakit ini lebih efektif dikirim mulai dari satu orang kemudian ke yang berikutnya.

### **E. Langkah-langkah Penelitian**

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kemenag Majalengka yang berada di Jalan Siti Armilah No. 1 Majalengka 45418. PLHUT di Kantor Kemenag ini sudah memiliki tempat untuk pelayanan yang sudah diresmikan, memiliki sistem

pelayanan, dan tidak sedikit orang yang mendaftar Ibadah Haji di Kemenag Kabupaten Majalengka ini walaupun sekarang dalam masa pandemi Covid 19.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan penelitian lapangan (*case study and field research*). Intinya adalah untuk berkonsentrasi secara serius tentang fondasi keadaan saat ini dan komunikasi ekologis dari unit sosial: orang, perkumpulan, organisasi, atau masyarakat (Dewi Sadiyah, 2015:20).

## 3. Jenis Data dan Sumber Data

### 1) Jenis Data

Jenis data yang diidentifikasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Data yang berhubungan dengan Implementasi Manajemen yang ada di PLHUT Kantor Kemenag Majalengka.
- b) Data yang berhubungan dengan Pelayanan ibadah haji pada masa pandemi Covid 19.

### 2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi kedalam dua bagian, yaitu:

#### a) Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu seluruh pengurus PLHUT di Kantor Kemenag Majalengka yang berjumlah 6 orang, pengumpulan data primer ini dijadikan metode observasi dari pengurus PLHUT Kantor Kemenag Majalengka.

#### b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini sebagai penguat data yang didapat primer. Dan untuk data sekunder dalam penelitian ini adalah sebuah data yang sudah ada yang diperoleh peneliti yang bersumber dari bahan pustaka atau dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah penelitian.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk pemilahan informasi. Dalam ulasan ini, langkah-langkah eksplorasi yang menyertainya telah diselesaikan:

##### a) Observasi

Observasi dilakukan di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka dan dilakukan dengan cara peneliti mengamati setiap kegiatan pelayanan pendaftaran calon jamaah Haji yang dilaksanakan setiap hari kerja.

##### b) Wawancara

Wawancara dilaksanakan kepada salah satu pegawai yang ada di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka yaitu Bapak H. Ade Firmansyah, M.Pd.I melalui media sosial WhatsApp pada tanggal 8 Maret 2021. Dan juga melalui wawancara langsung pada tanggal 22 Juni 2021 yang bertempat di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka.

##### c) Dokumentasi

Melakukan penelaahan pada dokumen-dokumen yang relevan dan proses dokumentasi berupa foto kegiatan dan dokumen data yang dibutuhkan oleh peneliti.

## 5. Analisis Data

Analisis data adalah metode yang terlibat dengan mengatur permintaan informasi, kemudian mengkoordinasikannya ke dalam contoh kelas dan unit dasar penggambaran. Menurut Bogdan dan Taylor, pemeriksaan informasi adalah cara paling umum untuk membentuk topik dan membentuk spekulasi kerja. Dalam pemeriksaan informasi ini, metode yang terlibat dengan memilah dan mengatur informasi menjadi contoh, klasifikasi, dan unit penggambaran penting diselesaikan sehingga objek dapat ditemukan, memikirkan standar dasar eksplorasi.

### a) Reduksi Data

Reduksi data adalah usaha pemeriksaan informasi subjektif yang bertekad untuk mengasah, menyusun, mengkoordinir, memperjelas, dan memusatkan, dengan membuang hal-hal yang kurang penting kemudian menyusun dan menata data sehingga pertanggungjawaban penyajian data tersebut dapat terlihat sebagaimana mestinya.

### b) Penyajian Data

Metode yang melibatkan pengumpulan data dalam struktur yang efisien, sehingga berubah menjadi struktur langsung yang dapat dirasakan kepentingannya disebut information. Dengan memperkenalkan informasi, akan lebih jelas apa yang terjadi, untuk merancang pekerjaan lebih lanjut tergantung pada apa yang

dirasakan. Tampilan informasi ini merupakan kumpulan dari asosiasi data, sebagai gambaran dan cerita total, yang digabungkan berdasarkan penemuan-penemuan utama yang terkandung dalam penurunan informasi, dan diperkenalkan dengan menggunakan bahasa yang masuk akal dan teratur ilmuwan sehingga mudah.

c) Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Tahapan terakhir dari penelitian adalah untuk menangkap pentingnya suatu rangkaian pendahuluan informasi, yang dituangkan dalam bentuk kalimat-kalimat yang padat, pendek dan tebal dengan tujuan agar memudahkan pembaca untuk mendapatkan gambaran berkelanjutan dari sebuah penggambaran laporan yang panjang. disebut mencapai kesimpulan.

Penarik kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung sehingga mereka dapat bertanggung jawabkan implikasi yang muncul informasi harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validasinya terjamin.



