



1. Diarag mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarag mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**MANAJEMEN KEMENTERIAN AGAMA KOTA
PEMATANGSIANTAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
TERHADAP CALON JAMAAH HAJI**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

OLEH :

M PRISDINATA UTAMA PURBA

11744102623

PROGRAM STRATA (S1)

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021 M/1442 H

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : M Prisdinata Utama Purba
Nim : 11744102623
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji

Untuk diajukan pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga yang bersangkutan dalam waktu dekat, yang bersangkutan bisa dipanggil untuk diuji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

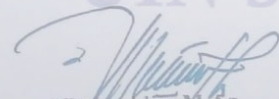
Demikian naskah persetujuan ini kami sampaikan, Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 11 November 2021
Pembimbing



Artis, S. Ag., M. I. KOM
NIP. 19720817009101002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



Khatiruddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarag mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarag mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

No : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Komprehensif

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
di- Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,
Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : M Prisdinata Utama Purba
NIM : 11744102378
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar
Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah
Haji


Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Komprehensif sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian komprehensif Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

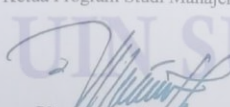
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 04 November 2021
Pembimbing


Artis, S. Ag., M. I. KOM
NIP. 19720817009101002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1094 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

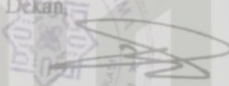
PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:





Nama : **M Prsdinata Utama Purba**
NIM : **11744102623**
Judul : **Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam Memberikan Pelayanan terhadap Calon Jemaah Haji**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:
Hari : Selasa
Tanggal : 16 November 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelarsjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Desember 2021
Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S. Pd., M.A.
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I  Khairuddin, M. Ag NIP.19720817 200910 1 000	Sekretaris/ Penguji II  Muhlisin, S. Ag., M.Pd, I NIP. 19680512 200501 1 009
Penguji III  Zulkarnaini, M. Ag NIP.19710212 200312 1 000	Penguji IV  Drs.H.Syahril Romli, M. Ag NIP.19570611 199880 3 001

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 24 November 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : M Prisdinata Utama Purba
NIM : 11744102623
Tempat/Tgl. Lahir : Pematangsiantar, 27 September 1998
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar
dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah di sebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 19 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



M Prisdinata Utama Purba
NIM. 11744102623



ABSTRAK

Nama : M Prisdinata Utama Purba
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : **Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji .**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan ibadah yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar. Berdasarkan data yang ada pada tahun 2020 jumlah jamaah yang berangkat ketanah suci di kota pematangsiantar berjumlah 136 jamaah, Namun pada tahun tersebut keberangkatan jamaah haji dibatalkan sesuai dengan keputusan Menteri Agama nomor 494 tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan jamaah haji. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kemenang dalam meningkatkan kualitas pelayan adalah dengan menerapkan pelayanan yang cepat,tuntas, dan prima. Tujuan Penelitian adalah maka penulis ingin mengetahui dan memaparkan tentang manajemen yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanannya kepada calon jamaah haji Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian menjelaskan bahwa Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji berdasarkan tiga unsur manajemen yaitu: Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan. Menurut Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah pelayanan yang diberikan kepada calon jamah haji sudah baik, bahkan bila perlu ditingkatkan lagi , agar membuat kepuasan tersendiri terhadap calon jamaah haji.

Kata Kunci: **Manajemen, Pelayanan, Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, Haji**



ABSTRACT

Name : M Prisdinata Utama Purba

Major : Da'wah Management

**Title : Management of the Ministry of Religion Pematangsiantar City
in Providing Services to Prospective Hajj Pilgrims**

This research is driven by the problems in worship services in the Office of the Ministry of Religion of Pematangsiantar City. Based on available data in 2020, the number of pilgrims who departed to the holy land in Pematangsiantar city was 136 pilgrims. Still, in that year, the departure of pilgrims was canceled by the Minister of Religion number 494 of 2020 regarding the cancellation of pilgrims' release. One of the efforts made by Winning in improving the quality of service is to implement a fast, complete, and excellent service. The purpose of the study is that the authors want to know and describe the management carried out by the Ministry of Religion of Pematangsiantar City in providing services to prospective pilgrims. This research is a descriptive study with a qualitative method. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The study results explain that the Ministry of Religion of the City of Pematangsiantar, in providing services to prospective pilgrims, is based on three management elements: Planning, Organizing, Implementation, and Supervision. According to the Head of the Section for the Implementation of Hajj and Umrah, the services provided to prospective pilgrims are good, even if they need to be improved again, to create satisfaction for future pilgrims.

**Keywords: Management, Service, Ministry of Religion of Pematangsiantar City,
Hajj**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbalalamin segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam. Yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji, Shalawat serta salam di limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan banyak bershalawat kita akan mendapatkan syafaat-Nya.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar serjana sosial (S.sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada pembuata skripsi ini penulis banyak diberi bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dan tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN SUSKA Riau, Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag atas kesempatan yang diberikan penulis untuk mengenyam pendidikan di UIN SUSKA Riau.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Imron Rosidi, MA. Ph. D, beserta Wakil Dekan I, Dr, Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II, Dr, Toni Hartono, M.Si, Wakil Dekan III, Dr. H. Arwan, M.Ag atas kesempatannya menerima penulis untuk belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Terimakasih tidak terhingga kepada Penasehat Akademik (PA) yaitu Drs, Syahril Romli, M.Ag, yang telah membimbing dan menasehati penulis melakukan pembelajaran di Akademik
4. Terima kasih tidak terhingga kepada Pembimbing Skripsi penulis yaitu Artis, S, Ag M.Kom. yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
5. Terima kasih tidak terhingga kepada Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah yaitu Muhlasin, M, Pd. I



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Terima kasih tidak terhingga kepada kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung dalam hal materi dan motivasi selama penulis melakukan studi S1 di UIN SUSKA RIAU.
7. Terima kasih tidak terhingga kepada Bapak / Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN SUSKA RIAU
8. Terimakasih tidak terhingga kepada Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam Administrasi
9. Terimakasih tidak terhingga kepada Ibu Hj. Ratnawati, S, Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, Rimaya Zaharo selaku Sekretaris dan Panitia Pendaftaran seksi Ibadah Haji dan Umrah, dan Bapak Zakaria S, Ag selaku Kepala Bidang Kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Terimakasih tidak terhingga kepada Paman dan Ante saya yang telah memberikan tempat tinggal selama penulis berada di Pekanbaru.
11. Terimakasih tidak terhingga kepada Dosen saya yaitu Phipir Romadi, MM yang selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi ini.
12. Terimakasih tidak terhingga kepada Teman seperjuangan dan Pemoivasi penulis yaitu Irham Putra, Riki Wahyudi, Muhammad Sayid Hakam Bakhri, Nana Abdurrahman, Imam Wahyu, Rian Aditya, Yuri Paridinata, Bayudi Syaputra, dan Dio Hapyansah atas motivasinya kepada penulis.
13. Terimakasih tidak terhingga kepada Sahabat-sahabat Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang tak bisa disebut nama satu persatu yang memberikan dukungan. Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT.
14. Terimakasih tidak terhingga kepada Teman yang selalu membantu penulis yaitu Joyo Susanto dan yang lainnya yang tidak di sebutkan nama-nama mereka yang selalu memberikan dukungan dan motivasi yang membuat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sipenulis terdorong untuk menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar Sarjana.

15. Terimakasih tidak terhingga kepada Orang-Orang yang selalu membantu sipenulis maupun itu dalam bentuk materi dan kehadiran yang membuat penulis sudah sampai ke tahap akhir ini dan menyelesaikan skripsi ini, yang tidak perlu di sebutkan nama-nama mereka sipenulis mengucapkan banyak-banyak mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kebaikan dan kesabaran mereka dalam menghadapi watak dan sifat penulis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan, kritik dan sarannya dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi penulis pribadi dan juga bagi pembaca sekalian. *Aamiin Ya Robal 'Alamin.*

Pekanbaru, 19 Juli 2021

DAFTAR ISI

©	ABSTRAK	i
©	KATA PENGANTAR	iii
	DAFTAR ISI	vi
	BAB I PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Penegasan Istilah	4
	C. Rumusan Masalah	5
	D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
	E. Sistematika Penulisan	6
	BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
	A. Kajian Terdahulu	8
	B. Landasan Teori	10
	C. Kerangka Pemikiran	19
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	21
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
	C. Sumber Data Penelitian	22
	D. Informan Penelitian	22
	E. Teknik Pengumpulan Data	22
	F. Validitas Data	23
	G. Teknik Analisi Data	23
	BAB IV GAMBARAN UMUM	
	A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar	26
	B. Letak Geografis	27
	C. Visi dan Misi	28

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

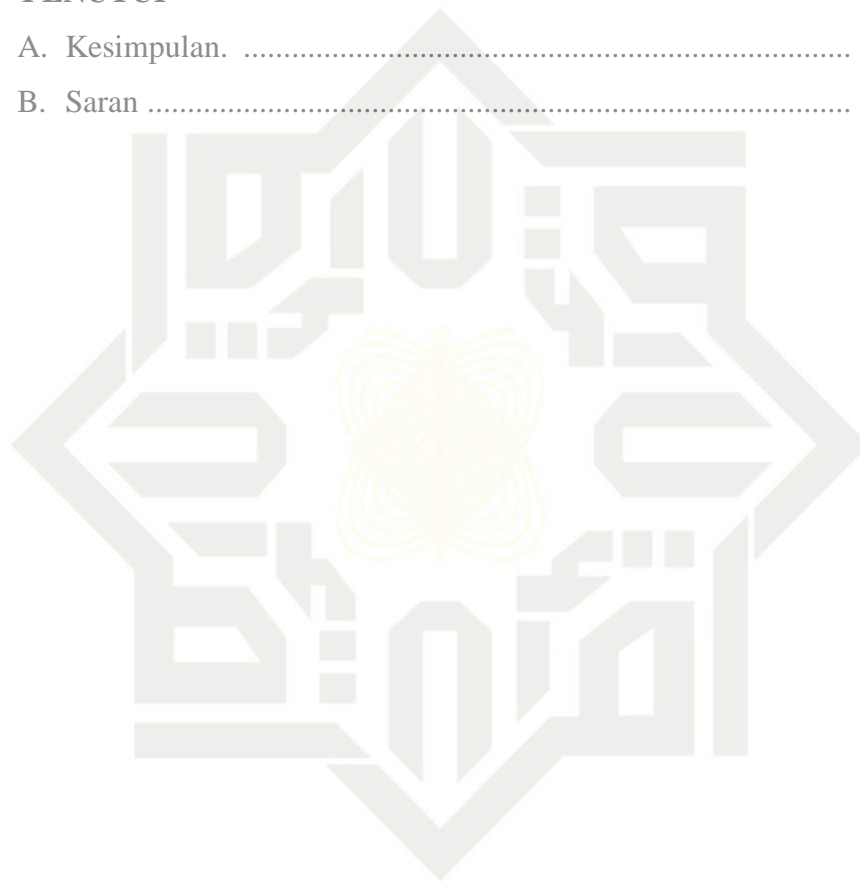
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Struktur Organisasi	29
E. Uraian Tugas	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan	46
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.	51
B. Saran	52



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 3.1	20
-------------------------	----



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

© Tabel 1.1	38
-------------------	----



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun islam yang ke lima. Sebagaimana diketahui bahwa rukun islam yang pertama adalah bersaksi bahwa tidak ada tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad itu adalah Rasulullah, mendirikan sholat, membayar zakat, puasa ramadhan dan haji ke Baitullah bagi yang mampu melakukannya.¹ Jadi haji adalah menunaikan rukun islam yang kelima. Pengertian haji menurut syara' adalah menuju Ka'bah untuk beribadah dengan melakukan beberapa perbuatan yaitu ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dan menertibkannya².

Melaksanakan ibadah haji kewajiban setiap manusia kepada Allah SWT bagi yang memenuhi. syarat : Islam, Baligh, Berakal, merdeka dan mampu menjalankannya dalam arti mampu secara materi, fisik, maupun mental³. Perintah haji ini sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam." (QS. Ali Imran: 97).⁴

Pada umumnya melakukan amal ibadah haji adalah kewajiban tetap dan berketentuan sepanjang umur. Namun khusus untuk ibadah haji, kewajibannya

¹ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010), 58.

² Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia 2001), 4 .

³ Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2009), 100.

⁴ Muhammad Shohib, *Al-qur'anul karim (Syaamil Qur'an)*, (Bandung : PT Sigma Iksamidya Arkanlima, 2009), 62.



hanya sekali seumur hidup dan lebih dari itu adalah perbuatan sunnah. Tujuannya diwajibkannya haji adalah memenuhi panggilan Allah untuk memperingati serangkaian kegiatan yang telah dilakukan oleh Nabi Ibrahim sebagai penggagas syariat islam.⁵

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggara ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang berkoordinasi dengan instansi yang terkait serta berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama islam dan menjadi haji mabrur.

Dalam Undang-Undang tersebut tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementrian Agama sebagai perwakilan dari pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan ibadah haji yaitu : Pertama, Pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, akomodasi, kesehatan, transportasi, perlengkapan haji dan sebagainya. Ketiga, adalah perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.⁶

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggara ibadah haji. Karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi di dalamnya, yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

⁵Amir Syarifuddin,*Op.Cit.* 60

⁶Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 1 (2)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas manajemen pelayanan terhadap calon jamaah haji di Kementerian Agama Pematangsiantar dapat dilihat dalam data calon jamaah haji pada table

©dibawah ini :

No	Tahun	Jumlah Jamaah	Keterangan
1	2018	135	-
2	2019	149	-
3	2020	136	Batal (Covid-19)

Berdasarkan data diatas calon jamaah haji pada tahun 2018 sebanyak 135 jamaah yang akan berangkat ketanah suci, hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh Drs. H. Abdul Rahman Harahap, M.A yaitu calon jamaah haji kota pematangsiantar yang akan melaksanakan rukun islam kelima yaitu sebanyak 135 jamaah yang terdiri dari 53 jamaah laki-laki dan 82 jamaah perempuan.⁷ Sedangkan pada tahun 2019 berdasarkan pernyataan dari Drs. H. M. Hasbi dirumah dinas walikota Pematangsiantar bahwa calon haji asal pematangsiantar akan melaksanakan ibadah haji pada tahun 2019 yaitu sebanyak 149 jamaah yang terdiri dari 47 jamaah laki-laki dan 102 jamaah perempuan.⁸

Sedangkan pada tahun 2020 jumlah jamaah yang akan berangkat ketanah suci di kota Pematangsiantar berjumlah 136 jamaah. Namun, pada tahun 2020 keberangkatan jamaah haji dibatalkan sesuai dengan Keputusan Menteri Agama nomor 494 tahun 2020 tentang pembatalan kebernagkatan jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020 M/1441 H.⁹

Berdasarkan data diatas dengan banyaknya jumlah jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji ketanah suci maka diperlukan suatu manajemen dalam

⁷ News Corner ID, "135 Calhaj Kota Pematangsiantar Ditepung Tawari" <https://newscorner.id/135-calhaj-kota-siantar-ditepung-tawari/> (Diakses pada tanggal 13 April 2021, pukul 15.15)

⁸ Fase Berita. ID, "149 Calon Jamaah Haji Ditepung Tawari" <https://faseberita.id/news/149-calon-jamaah-haji-ditepung-tawari> (Di akses pada tanggal 13 April 2021, pukul 15.37 Wib).

⁹ Mistar ID. "Ibadah Haji 2020 Batal, 136 Jamaah Tidak Tarik Uang Pelunasan" <https://www.mistar.id/siantar/ibadah-haji-2020-batal-136-jamaah-tidak-tarik-uang-pelunasan/> (Di akses pada tanggal 13 April 2020, pukul 15.54)

memberikan pelayanan kepada calon jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji ketanah suci.

Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka peneliti merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan adanya jumlah calon jamaah haji di Kota Pematangsiantar, maka penulis ingin mengetahui dan memaparkan tentang manajemen yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanannya kepada calon jamaah haji. Dengan ini penulis memberikan sebuah judul penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu: **“Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji”**

B. Penegasan Istilah

Penulis akan menjelaskan mengenai istilah yang di gunakan dalam judul ini supaya tidak di temukan perbedaan-perbedaan dalam menafsirkan atau perbedaan dalam hal menginterpretasikannya. Untuk menghindari kemungkinan tersebut maka penulis merasa perlu membuat suatu penegasan pada istilah yang penulis gunakan dalam judul “Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji”. Berikut ini ada beberapa istilah yang akan penulis jelaskan, yaitu :

1. Manajemen

Kata manajemen dalam bahasa inggris dikenal dengan kata “Manage” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Sedangkan dalam Kamus umum Bahasa Indonesia manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelola atau Pengaturan dilaksanakan oleh seorang manajer (pengatur/pemimpin) berdasar urutan manajemen.

Definisi manajemen mengalami perkembangan dari masa ke masa tergantung kebutuhan organisasi, sehingga istilah manajemen yang dikemukakan para ahli sangat beragam.¹⁰

¹⁰Afifuddin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015), 1.

2. Pelayanan

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibatnya adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.¹¹

3. Haji

Haji secara istilah adalah , pergi ke baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan oleh Allah Swt. Sedangkan menurut ulama fiqih, seperti Abi al-syuja mengatakan bahwa haji adalah menuju Baitullah di tanah haram Makkah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan rukun-rukun tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannya pun pada waktu-waktu tertentu.¹²

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana manajemen yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Pematangsari dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen yang dilakukan oleh Kantor

¹¹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 2.

¹²Supiyanto, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta : Pusat Penerbitan UT, Cetakan ke-3, 2004), 473.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji.

2. Manfaat penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan manfaat teoritis, manfaat akademis dan manfaat praktis :

a. Manfaat teoritis

Pada manfaat teoritis ini hendaknya penelitian ini dapat berguna khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca maupun akademis sebagai sumber ilmu pengetahuan serta dapat menambah wawasan mengenai manajemen pelayanan terhadap calon jamaah ibadah haji yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.

b. Manfaat akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan mengenai manajemen pelayanan ibadah haji di kantor kementerian agama kota pematangsiantar secara menyeluruh.

c. Manfaat praktis

Hendaknya penelitian ini dapat memberikan suatu bahan pertimbangan untuk menyelesaikan masalah dalam pengaruh dari manajemen pelayanan jamaah haji di kantor kementerian agama Kota Pematangsiantar .

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan didalam sebuah penelitian merupakan suatu hal yang penting dikarenakan memiliki fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dalam pembahasan dari masing-masing yang saling berkaitan dan beruntun serta memberikan atau menggambarkan secara lengkap dan sesuai dengan penelitian dan hasil-hasilnya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Didalam bab ini penulis mengemukakan secara ringkas mengenai latar, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini berisi tentang kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti mengemukakan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis menguraikan gambaran umum lokasi penelitian seperti sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, letak geografis, visi misi, struktur organisasi dan uraian tugas.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini penulis memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Didalam bab ini penulis memberikan suatu kesimpulan tentang hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu ini menjadi salah satu upaya penulis dalam melakukan sebuah penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori-teori yang digunakan dalam mengkaji suatu penelitian. Di samping itu peneliti menggunakan kajian terdahulu untuk mencari perbandingan dan juga untuk mendapatkan inspirasi baru didalam membuat laporan dari suatu penelitian.

Dalam bagian ini peneliti memaparkan berbagai hasil dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Dengan menggunakan langkah ini, maka peneliti akan dapat melihat sejauh mana orisinalitas dan posisi peneliti yang akan dilakukan. Kajian terdahulu yang memiliki suatu keterkaitan dengan kajian yang akan di lakukan ini antara lain :

1. Muhammad Ali Yusni yang berjudul *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*.

Tujuan penulisan skripsi ini membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal pelayanan haji apakah sudah baik atau belum maksimal. Selain itu, pembahasan pokok dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Kementerian Agama Kota Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima khususnya pada penyelenggara ibadah haji di Kota Samarinda.¹³. Persamaanya dari yang sedang saya teliti adalah sama sama membahas tentang pelayanan Haji yang ada disuatu daerah , dan Perbedaanya adalah kajian terdahulu yang diatas berbicara dalam hal studi tentang pelayanan haji sedangkan yang sedang saya teliti tentang manajemen pelayanan haji.

¹³Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda". Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 3, Nomor 1, (2015), 318-332.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Nur Laila Syarifah yang berjudul *."Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016".*¹⁴

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kendala yang ditemukan dalam pelayanan administratif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, Sehingga tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan administratif jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016. Persamaan kajian terdahulu dengan yang sedang saya teliti adalah objek nya sama-sama di dalam wilayah kantor kementerian agama , sedangkan perbedaanya kajian terdahulu dengan yang sedang saya teliti yaitu membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan administratif jamaah haji sementara dengan yang saya teliti membahas tentang manajemen pelayanan jamaah haji.

3. Tira Wulani, yang berjudul *"Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan".*¹⁵

Skripsi ini menjelaskan bahwa Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Secara keseluruhan proses proses manajemen pelayanan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam supaya terlaksana dengan baik dan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya. Persamaanya dengan yang sedang saya teliti adalah sama sama membahas tentang manajemen pelayanan jamaah haji di kantor kementerian agama di suatu daerah, dan perbedaanya kajian terdahulu diatas dengan yang sedang saya teliti adalah tentang manajemen pelayanan jamaah haji yang baik dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan agar jamaah merasa puas dengan pelayanannya sementara dengan yang sedang

¹⁴Nur Laila Syarifah, "Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016" (Skripsi : UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2016)

¹⁵Tira Wulani, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan"(Skripsi : Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah , IAIN Bengkulu, 2019)

saya teliti adalah tentang pelayanan jamaah di era pandemi virus covid-19, dengan banyaknya para jemaah haji yang tertunda keberangkatannya .

B. Landasan Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Ada beberapa definisi manajemen sebagai berikut dalam buku manajemen humas dan manajemen komunikasi, menjelaskan bahwa manajemen adalah: manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya, Kata manajemen berasal dari kata “manage” atau “manus” yang berarti: memimpin, menangani, mengatur atau membimbing.¹⁶

George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagaimana dikutip oleh Rusdin Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹⁷

Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁸

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga sistem kerjasama yang lain agar tercapai tujuan yang bersama.

¹⁶Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi cet.1*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Roasada, 1998), 3.

¹⁷Ibid, 1.

¹⁸Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), 11.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen adalah suatu proses yang dilakukan oleh manusia dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Ini adalah pengertian yang sangat singkat dan memiliki maksud yang jelas. Manusia adalah peran utama dalam kegiatan berlangsungnya manajemen tersebut

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: man, money, methode machines, materials, dan market, disingkat 6 M.¹⁹

- 1) Man (manusia, tenaga kerja)
- 2) Money (uang atau pembiayaan)
- 3) Material (bahan-bahan atau perlengkapan)
- 4) Machines (mesin-mesin)
- 5) Method (metode, cara, sistem kerja)
- 6) Market (pasar)

c. Fungsi Manajemen

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan-pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawanan (*controlling*).²⁰

George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagaimana dikutip oleh Rusdin Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan.²¹ Berarti kelancaran proses kegiatan manajemen diperlukan beberapa tahapan-tahapan yang dianggap penting. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

¹⁹ *Ibid.* 1.

²⁰ T.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1998), 6.

²¹ Rosady Ruslan, *Op.Cit.* 4.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Perencanaan (*planning*)

Fungsi perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki

2) Pengorganisasian (*organizing*)

Keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.²²

3) Penggerakkan (*Actuating*)

Keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dan ekonomis.²³

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²⁴ Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu

²²Ahmad fadil HS, *Organisasi dan Administrasi cet. 3*, (Jakarta: Manhalun Nasayin Press, 2002), 30.

²³Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1978),7.

²⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).²⁵ Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

b. Bentuk – Bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata – kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat – syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah :

- a) Memahami benar masalah – masalah yang termasuk dalam tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas.

²⁵ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Menjaga etika berperilaku saat bekerja.
- e) Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

2) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang . Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

3) Pelayanan perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan ketrampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas yang memadai.²⁶

c. Dasar – Dasar Pelayanan

Seseorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang Prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan

²⁶Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*, (Jakarta: 2009), 18.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen maka seseorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap pembahasan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.²⁷

d. Etika dalam Pelayanan

Etika/ethis berasal dari kata Yunani yaitu ethos artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk, Jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.²⁸

²⁷ Ibid, h. 210 - 211

²⁸ Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas, 2005), Cet. Ke – 1, h. 1

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen Pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas – aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Maksimal Pengelolaan unsur organisasi atas kebutuhan pelanggan, melalui layanan jasa barang dan produk sesuai dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik. Manajemen Pelayanan Prima (Excellent Service), menurut Sumarsono (2003) terdiri dari memenej kemampuan dalam melayani sesuai dengan sebagai berikut .²⁹

a. Kemampuan (*Ability*)

kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti, pelayanan dalam kelengkapan administrasi, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

b. Sikap (*Attitude*)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan

d. Perhatian (*Attention*)

kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan

²⁹ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo : Ideas Publishing, 2018), 9-11.

kritiknya. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan.

4. Ibadah Haji

a. Pengertian Haji

Haji menurut pengertian kamus bahasa Indonesia adalah rukun Islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi Ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sa'i, dan wukuf.³⁰

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Yang dimaksud dengan "mengunjungi" itu ialah mendatangi, yang dimaksud dengan tempat tertentu itu ialah Ka'bah dan Arafah. Yang dimaksud dengan "waktu tertentu" itu ialah bulan-bulan haji, yaitu bulan Syawal, Zulqaidah, dan Zulhijjah dan 10 pertama bulan Zulhijjah. Yang dimaksud dengan "perbuatan tertentu" itu ialah *berihram*, *wukuf* di Arafah, *mabit* di *Muzdalifah*, *mabit* di Mina, melontar jumrah, mencukur. Tawaf, dan sa'i.³¹

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa haji harus dilakukan di tempat tertentu, dan dengan perbuatan-perbuatan tertentu. Ibadah haji tidak dilakukan disembarang tempat, disembarang waktu, dan dengan sembarang perbuatan.

b. Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah sesuatu yang karenanya, maka diwajibkan ibadah haji bagi seseorang. Apabila syarat tersebut salah

³⁰Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2009), 97.

³¹Nashiruddin Al-Albani, *Ringkasan Shahi Bukhari*, (Jakarta: Gema Insansi Press, 2003),

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

satunya tidak terpenuhi, maka gugurlah kewajiban hajinya. Syarat wajib haji yang mesti dipenuhi oleh calon jamaah haji tersebut adalah :

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal sehat
- 4) Merdeka
- 5) Mampu³²

c. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilaksanakan dalam ibadah haji dan tidak boleh ditinggalkan. Apabila ditinggalkan. Apabila ditinggalkan maka batal hajinya. Rukun haji yang harus dipenuhi oleh jamaah haji, antara lain :

- 1) Ihram, yaitu niat untuk memenuhi, memasuki atau melakukan haji.
- 2) Wuquf atau berada dalam waktu tertentu di Arafah .
- 3) Thawaf yaitu mengelilingi Ka'bah dilakukan setelah melaksanakan wukuf.
- 4) Sa'i ialah berjalan diantara Safa dan Marwa
- 5) Tahallul, yaitu mencukur atau menggunting rambut.
- 6) Tertib, yaitu dilakukan dengan mendahulukan hal-hal yang harus dilakukan dari rukun-rukun diatas dan mengakhirkan hal-hal yang harus diakhiri.

d. Wajib Haji

Yang dimaksud dengan wajib haji adalah segala perkerjaan yang menjadi kewajiban bagi jamaah haji untuk mengerjakannya. Dimana bila seseorang tidak mengerjakan wajib haji, dia berdosa tetapi tidak merusak ibadah hajinya dan boleh diganti dengan dam (menyembelih binatang).³³

³²Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji, *Fiqih Haji*, (Jakarta: Departement Agama Republik Indonesia 2001), 10.

³³Ahmad Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010),63 -

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

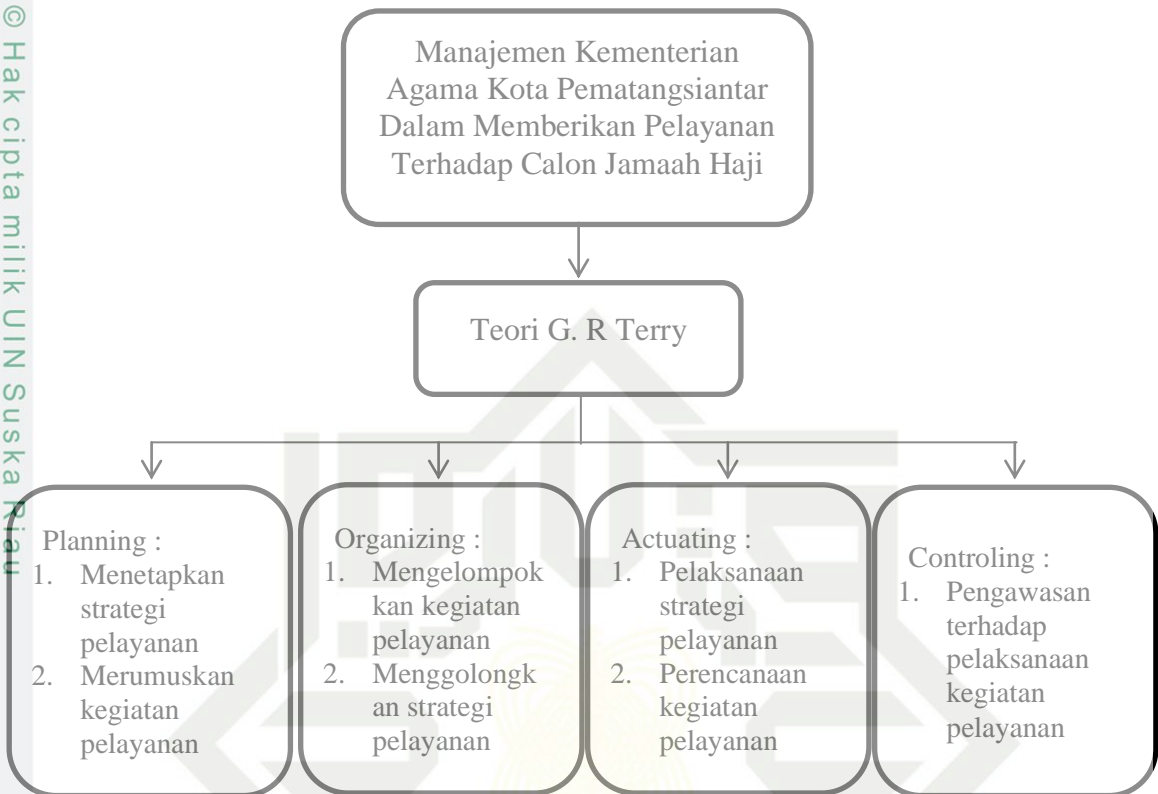
- 1) Memulai ihram dari miqat. Yang dimaksud dengan miqat disini adalah tempat tertentu atau masa tertentu yang dimulai padanya ihram dengan segala yang melekat dengan ihram itu.
- 2) Kehadiran di muzdalifah walaupun hanya sesaat, yang waktunya sesudah tengah malam selesai melaksanakan wuquf di Arafah.
- 3) Melempar jumroh. Pada hari Idul Adha hanya jumroh aqabah saja, sedangkan pada hari tasyrik setiap hari melempar tiga jumroh masing-masing secara bergantian yaitu jumroh ula, jumroh wusto dan jumroh aqabah .
- 4) Bermalam di mina hampir disepanjang malam, ketika malam hari tasyrik.
- 5) Thawaf wada' sebagai pamit bagi orang yang melaksanakan haji dan dilaksanakan pada waktu akan pulang.
- 6) Menjauhi hal-hal yang terlarang selama dalam ihram

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan suatu model konseptual tentang bagaimana suatu teori berdiplomasi dengan berbagai faktor yang telah di ketahui sebagai masalah yang penting.³⁴

³⁴Sugiyono, *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : CV Alfabeta, 2013), 60.

Adapun kerangka pemikiran yang dapat penulis gambarkan adalah sebagai berikut :



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Desain penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan desain atau metode dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang di kutip oleh Loxy J. Moleong yang menyatakan bahwa desain penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu desain dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa dokumen-dokumen atau arsip dan dapat dilakukan dengan lisan atau wawancara secara langsung dari instansi atau pihak yang bersangkutan dan perilaku yang dapat di amati.³⁵

Pengumpulan data yang berasal dari informan bermaksud untuk memahami fenomena yang telah terjadi, baik itu perilaku, persepsi, motivasi maupun tindakan yang di lakukan.³⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, JL.Rajamin Purba No. 119Kota Pematangsiantar dan waktu penelitian yang akan penulis laksanakan yaitu setelah proposal ini di seminarakan.

C. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan sumber data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber baik melalui wawancara kepada pimpinan dan karyawan

³⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 4.

³⁶ *Ibid.* 6.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun tanya jawab terhadap informan penelitian untuk memperoleh keterangan data yang lebih jelas.³⁷

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-datayang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, artikel, dan kepustakaan.Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui dokumentasi atau buku-buku ilmiah dan dokumen-dokumen resmi.³⁸

D. Informan Penelitian

Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang dapat memberikan informasi-informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang masalah yang akan di teliti.³⁹

Informan Penelitian pada penelitian ini berjumlah 4 (empat) orang yaitu 1 (satu) Kepala Bidang Haji dan Umrah, 1 (satu) Kasi pendaftaran dan dokumen haji reguler dan 2 (dua) Pegawai kantor kementerian agama bidang haji dan umrah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu dengan menghimpun data menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi ini berarti peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian⁴⁰. Informasi yang didapat dari observasi berupa pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa pada lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistik perilaku, kejadian, atau kegiatan yang di laksanakan.

³⁷ Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang : Suka Bina Press, 2016), 36.

³⁸ *Ibid.*

³⁹ John, W. Best, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya : Usaha Nasional, 1982), 204.

⁴⁰ Eri Barlian, *Op.Cit.* 39.

F. Validitas Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu validasi data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui validasi data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai.

Validitas data merupakan salah satu teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui keabsahan data. Data yang sudah diperoleh perlu diseleksi sebagai bahan masukan untuk ditarik sebuah kesimpulan. Dengan begitu bisa mengetahui data yang salah dan data yang benar.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan kevalidan dari data yang dilakukan yaitu dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan kevalidan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

G. Teknik Analisis Data

Pekerjaan analisis data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengategorikan data yang terkumpul baik dari catatan lapangan gambar, foto atau dokumen berupa laporan.

⁴¹ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara psikodiagnostik*, (Yogyakarta : PT Leutika Nouvalitera, 2016), 3.

⁴² Eri Barlian, *Op.Cit.* 50.

Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan merealisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berisikan dengan fenomena yang bersangkutan.

Langkah-langkah analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :⁴³

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Display data adalah penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara ekspresifik.

3. Analisis Perbandingan (*Comparative*)

Dalam teknik ini peneliti mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data

⁴³Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2003), 107.

berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar

Setelah Indonesia Merdeka tanggal 17 Agustus 1945 Jawatan Agama (Saat ini Kementerian Agama) belum dibentuk, baru pada tanggal 3 Januari 1946 Departemen Agama baru dibentuk oleh pemerintah.

Awal mula Sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar yaitu tahun 1976, terletak di Jl. Thamrin yang mana pada saat itu Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar masih bergabung dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Simalungun dan Pengadilan Agama Kabupaten Simalungun. Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar saat berada di kompleks perkantoran di Jl. Thamrin dipimpin oleh bapak H. Dja'far Nasution BA yang pertama kali menjabat sebagai kepala kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar. Namun pada tahun 1978 Kantor Kementerian Agama dipisah dan berpindah ke Jl. Kartini ujung atau sekarang dikenal sebagai Jl. Brigjend Rajamin Purba.

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar yang saat ini dipimpin oleh Kakanmenag Drs. H. M. Hasbi, M. H. adalah salah satu Kantor Kementerian Agama yang berada di wilayah Kota Madya Pematangsiantar yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara (Kanwil) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar berkedudukan di Kota Pematangsiantar. Sebagai kota madya yang berada di provinsi Sumatera Utara, saat ini memiliki 8 Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada di setiap tingkat Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Siantar Barat
2. Kecamatan Siantar Utara
3. Kecamatan Siantar Timur
4. Kecamatan Siantar Sitalasari
5. Kecamatan Siantar Simarimbun
6. Kecamatan Siantar Martoba
7. Kecamatan Siantar Selatan
8. Kecamatan Siantar Marihat

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar memiliki 8 Kakanmenag dari Masa ke Masa, yaitu :

1. H. Dja'far Nasution, BA (1976 - 1989)
2. Drs. H. Firdaus Naly (1989 - 1994)
3. Drs. H. Agus Thahir Nasution (1994 - 1997)
4. Drs. H. Syahril Naim (1997 - 2005)
5. Drs. H. M. Hanafiah Amin (2005 - 2009)
6. H. Wan Iwan Zulhami, SH, M.AP (2009 – 2010)
7. Drs. H. Hasyim Hasibuan (2010 - 2014)
8. Drs. H. Abd. Rahman Harahap, M.A (2014 - 2018)
9. Drs. H. M. Hasbi, M.H (2018 - sekarang)

B. Letak Geografis

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar terletak di Jalan Brigjend Rajamin Purba S.H No. 122 Pematangsiantar

Adapun letak Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar batasnya adalah sebagai berikut :⁴⁴

⁴⁴ Observasi, di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, 8 Juni 2021.

1. Sebelah Utara : Pemukiman Warga
2. Sebelah Timur : Kantor KPPN Kota Pematangsiantar
3. Sebelah Selatan : Pemukiman Warga
4. Sebelah Barat : Pemukiman Warga

Visi dan Misi

Untuk mencapai suatu tujuan, Kantor Kementerian Agama telah menetapkan visi dan misi sesuai Keputusan Menteri Agama No. 39 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategi Kementerian Agama Tahun 2015 - 2019 . Adapun Visi Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar adalah :⁴⁵

“Terwujudnya Masyarakat Kota Pematangsiantar yang taat beragama Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Sedangkan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, adalah :

1. Meningkatkan Pemahaman dan Pengamalan Ajaran Agama
2. Memantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama
3. Menyediakan Pelayanan Kehidupan Beragama yang Merata dan Berkualitas
4. Meningkatkan Pemanfaatan dan Kualitas Pengelolaan Potensi Ekonomi Keagamaan
5. Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang Berkualitas dan Akuntabel
6. Meningkatkan Akses dan Kualitas Pendidikan Umum Berciri Agama, Pendidikan Agama pada satuan Pendidikan Umum, dan Pendidikan Keagamaan
7. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang bersih Akuntabel dan Terpercaya

⁴⁵Dokumentasi, di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, 8 Juni 2021.

Tujuan dari Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar berdasarkan Visi dan Misi yang sudah tercantum di atas adalah Terwujudnya masyarakat Kota Pematangsiantar yang taat menjalankan ajaran agama, memiliki sikap toleransi antar dan intern umat beragama, cerdas dan mandiri, Rukun Sejahtera Lahir Batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.

D. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar tertentu yang menunjukkan hubungan satuan organisasi dan individu-individu yang berada didalam suatu organisasi. Melalui struktur organisasi maka tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas. Sehingga diharapkan setiap satuan-satuan dalam instansi atau organisasi dapat bekerja sama dengan baik.

Struktur organisasi dalam sebuah instansi yang disusun dengan baik dan jelas akan mencerminkan sumber-sumber yang dimiliki oleh instansi yang digerakkan untuk mencapai tujuan dari suatu instansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari bagian instansi juga dengan mudah dapat dilihat banyak instansi, jenjang dari masing-masing bagian, garis komando dan informasi yang dihubungkan dengan bagian organisasi tersebut.

Struktur organisasi sangat penting, mengingat pembentukan struktur instansi yang akan membantu melaksanakan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dan tegas antara suatu bagian dengan bagian lainnya, baik pada tingkat manajemen atas, menengah maupun tingkat bawah.

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dari segi struktur termasuk dalam kategori Tipologi I-B dengan susunan personalia terdiri dari Kepala Kantor Wilayah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pendidikan Madrasah, Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Kepala Seksi Peny. Haji dan Umrah, Kepala seksi bimbingan masyarakat islam (BIMAS Islam), Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Pembimbing Kristen, Pembimbing Katolik, Pembimbing Buddha dan dilengkapi dengan

Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) yang melaksanakan tugas-tugas harian sesuai dengan bagian dan bidangnya masing-masing di setiap kecamatan .

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar yang di pimpin oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar (KAKANMENAG), dan memiliki 1 Kepala Sub Bagian selain itu juga memiliki 5 Kepala Seksi yang mana yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab tersendiri.⁴⁶

Dengan terbitnya regulasi baru berupa PMA Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutaan Departement Agama Menjadi Kementerian Agama maka berubah juga nomenklatur Kementerian Agama Kota Pematagsiantar. Kemudian terbit PMA Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama sebagai bentuk tindak lanjut perubahan dari Departement Agama menjadi Kementerian Agama dengan adanya perubahan struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar menjadi berikut :

A . Kepala Kantor	: Drs. H. M. Hasbi, M.H
B . Tata Usaha	: Fadillah, S.Ag, M.Pd
C . Seksi Pendidikan Madrasah	: Drs. Rizal Pulungan
D . Seksi PAKI	: Drs. Aguslan, M.Pd
E . Seksi Peny. Haji dan Umroh	: Hj. Ratnawaty Nasution, S.Ag
F . Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	: H. Maranaik Hasibuan, M.A
G . Seksi Bimbingan Masyarakat Kristen	: Netti Remini Sianturi, M.Pd, K
H . Penyelenggara Zakat & Wakaf	: Luhut, S.Ag, M.A
I . Penyelenggara Budha	: Gunawan, S.E, M.M
J . Penyelenggara Katolik	: Alismer Sinaga, S.Ag
K . KUA Kecamatan Siantar Timur	: Amerul Gofar Nasution, S.H.I
L . KUA Kecamatan Siantar Selatan	: Iswadi S.Ag
M. KUA Kecamatan Siantar Barat	: Amrial Saragih, S.Ag, M.M
O. KUA Kecamatan Siantar Utara	: Syahril, S. Sos.I

⁴⁶Dokumentasi, di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, 8 Juni 2021.

- P . KUA Kecamatan Siantar Martoba : M. Zuhri Pulungan, S.Ag
Q . KUA Kecamatan Siantar Marihat : Irwan, S.Sos.I
R . KUA Kecamatan Siantar Sitalasari : Almer Tumanggor, S.H
S . KUA Kecamatan Siantar Simarimbun : Drs. Masjudan

E. Uraian Tugas

Adapun uraian tugas dari masing-masing bagian dan bidang yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar adalah sebagai berikut :⁴⁷

1. Kepala kantor Kementerian Agama

Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Kota Pematangsiantar berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang di pimpin oleh bapak Drs. H. M.Hasbi, M.H.

2. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 604 huruf a bertugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi perencanaan, kepegawaian, Keuangan dan barang milik negara, keorganisasian dan ketatalaksanaan, penyusunan keputusan, kerumahtanggan, kearsipan, hubungan masyarakat, serta publikasi data dan informasi. Bagian Tata Usaha terdiri dari:

- 1). Subbagian Perencanaan Data dan Informasi
- 2). Subbagian Kepegawaian dan Hukum
- 3). Subbagian Umum dan Humas

3. Bagian Perencanaan Data dan Informasi

Perencanaan Data dan Informasi Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyusunan, pengendalian rencana

⁴⁷Dokumentasi, di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar, 8 Juni 2021.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

program, pengumpulan, pengolahan, serta penyajian data dan pengembangan sistem Informasi Keagamaan.

4. Bagian Unit Pelayanan Kepegawaian dan Hukum

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang Kepegawaian seperti Pelaksanaan koordinasi dengan Badan Kepegawaian Daerah sebagai bahan untuk perencanaan kepegawaian di lingkup Sekretariat Daerah, melayani dan mengurus dan membina CPNS dan PNS, Pengumpulan dan pengolahan data kepegawaian di lingkup Sekretariat Daerah dalam rangka pengembangan karier pegawai, penghargaan, tanda jasa, dan informasi masa purna tugas/ pensiun. Selain itu juga melakukan pelayanan bidang hukum seperti pengurusan SK dan lain-lain.

5. Bagian Umum dan Humas

bertugas melakukan urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, perlengkapan, pengadaan, dan pemeliharaan barang milik negara, dan fasilitasi pelayanan terpadu, serta hubungan masyarakat dan publikasi.

6. Seksi Pendidikan Madrasah

Seksi Pendidikan Madrasah sebagaimana dimaksud dalam pasal 604 huruf b mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan data sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama serta pelaporan dan penyusunan rencana di bidang pendidikan Raudaltul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsaniwiyah, dan Madrasah Aliyah Negeri .

Dalam melaksanakan tugas Seksi Pendidikan Madrasah menyelenggarakan fungsi :

- 1). Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang pendidikan madrasah;
- 2). Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja sama dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah;
dan

- 3). Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah.

7. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 604 huruf c mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama, Serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan agama islam, pendidikan diniyah, dan pondok pesantren.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi :

- 1). Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam;
- 2). Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam; dan
- 3). Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam.

8. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana dimaksud dalam pasal 604 huruf d seksi ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama serta penyusunan rencana dan pelaporan di Bidang di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji khusus dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

Dalam melaksanakan tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- 1). Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 2). Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah; dan
- 3). Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

9. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam)

Seksi Bimbingan Masyarakat islam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 604 huruf d bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama islam dan bina syariah, bina kantor urusan agama dan keluarga sakinah, serta penerangan agama islam.

Dalam melaksanakan tugas seksi Bimbingan Masyarakat islam menyelenggarakan fungsi :

- 1). Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
- 2). Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah;

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3). Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

10. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Penyelenggara Zakat dan Wakaf sebagaimana dimaksud dalam pasal 604 huruf G bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang Penerangan Agama Islam dan Pemberdayaan zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemberdayaan zakat dan wakaf.

Dalam melaksanakan tugas , penyelenggara zakat dan wakaf menyelenggarakan fungsi :

- 1).Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di Penyelenggara Zakat dan Wakaf;
- 2).Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqag Al-Qur'an dan Hadits, zakat dan wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, zakat dan wakaf; dan
- 3).Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf.

11. Seksi Bimbingan Masyarakat Kristen

Seksi Bimbingan Masyarakat Kristen sebagaimana dimaksud dalam pasal 604 huruf f mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang kelembagaan, penyuluhan, dan budaya keagamaan, serta pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan Kristen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Penyelenggara Katolik

Penyelenggara Katolik sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 604 huruf h mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama Katolik, Pendidikan agama Katolik, dan pendidikan keagamaan .

Adapun tugas Penyelenggara Katolik di antaranya :

- 1). Meningkatkan kualitas Pelayanan, Bimbingan, Pemahaman, Penghayatan, Pengamalan dalam Kehidupan beragama
- 2). Meningkatkan kualitas Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan di lingkungan Umat Katolik
- 3). Memberdayakan Umat Beragama Katolik dan Lembaga Keagamaan Katolik untuk Kemajuan Bangsa dan Negara
- 4). Mengembangkan Keselarasan Pemahaman Keagamaan Katolik dan Wawasan Kebangsaan Indonesia.
- 5). Memberikan Kesempatan kepada Pembina/Pendidik , untuk meningkatkan hingga Mutu dan Kualitas Kompetensi dan Profesionalisme Pendidikan Agama Katolik semakin meningkat
- 6). Meningkatkan kualitas Tata kelola Pendidikan Agama Katolik semakin meningkat.
- 7). Meningkatkan SDM Aparatur Negara

13. Penyelenggara Buddha

Penyelenggara Budha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 604 huruf i mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Budha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang

urusan agama Buddha, Pendidikan Agama, dan Pendidikan Keagamaan Buddha.

Adapun tugas yang dimiliki oleh Penyelenggaraan Budha ialah :

- 1). Perumusan kebijakan, di bidang Bimbingan Masyarakat Buddha
- 2). Pelaksanaan Kebijakan, administrasi di bidang Bimas Buddha
- 3). penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Bimbingan Masyarakat Buddha
- 4). pemberian bimbingan teknis dan evaluasi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam mengatur, mengelola dengan menggunakan fungsi manajemen (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Fungsi manajemen memiliki peranan yang sangat penting dalam mengatur atau mengelola suatu kegiatan dalam organisasi salah satunya yaitu pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar adalah lembaga yang bertugas dan bertanggungjawab atas kesuksesan penyelenggara ibadah haji di Kota Pematangsiantar.

Perencanaan yaitu proses pengambilan keputusan dan penetapan berbagai langkah guna mencapai suatu tujuan. Didalam perencanaan Kemenag membuat perencanaan yang prima, tuntas dan cepat. Dengan tetap mengikuti prosedur-prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Yang artinya suatu pelayanan yang bertujuan untuk membuat calon jamaah haji menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengorganisasian adalah suatu proses kebutuhan yang tersedia untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang berhubungan dengan organisasi seperti pembagian tugas dan tanggungjawab serta pengelompokan rencana kegiatan yang akan dilakukan. Pengorganisasian yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dengan pembagian tugas serta tanggungjawab tugas dan menetapkan mekanisme kerja sesuai dengan bidang dan keahlian para pegawai.

Pelaksanaan adalah proses *implementasi* kegiatan semua orang untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pelaksanaan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dengan melakukan semangat dan motivasi terhadap para pegawai agar tercapainya suatu tujuan

organisasi secara optimal. Dan membangkitkan serta memelihara semangat kerja terhadap para pegawai.

Sedangkan pengawasan adalah sebuah proses untuk melihat kesesuaian antara hasil pelaksanaan dari pelayanan yang telah diberikan dengan perencanaan dan pengorganisasian yang telah disusun. Pengawasan yang dilakukan oleh Kemenag Kota Pematangsiantar yaitu dengan menyelenggarakan rapat internal setiap bulan untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan yang telah dilakukan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan dilapangan, penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu :

1. Bagi pihak lembaga

Seperti yang telah dijelaskan pada hasil penelitian dan pembahasan bahwa manajemen yang dibuat oleh Kemenag sudah berjalan dengan baik dan optimal, baik dalam segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Akan tetapi dalam segi pelayanan haji sebaiknya untuk ditingkatkan lagi sistem perencanaan kegiatan yang telah dibuat. Hendaknya seksi penyelenggara haji dan umroh Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar melakukan koordinasi dengan calon jamaah haji yang sudah mendaftar haji tetapi gagal untuk diberangkatkan ke tanah suci.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang manajemen Kemenag dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji, yaitu :

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber atau referensi yang terkait dengan manajemen pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji agar hasil

penelitian yang dilakukan dapat lebih baik dan lebih lengkap dalam membahas masalah yang diteliti.

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data dari berbagai hal sehingga penelitian yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk mengambil sumber-sumber yang terpercaya dan didukung dengan wawancara dari sumber yang kompeten pada bidang yang diteliti.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

© BUKU

- Achmad, M. (2005). *Etika Dalam Islam*. Semarang: iklash, Cetakan Ke-1.
- Afifuddin. (2015). *Dasar - Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Barlian, E. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: Suka Bina Press.
- Barlian, E. *Op. Cit.* 39.
- Best, J. W. (1982). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dokumentasi. (2021). di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.
- Edi, F. R. (2016). *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: PT Leutiika Nouvalitera.
- Haji, D. J. (2001). *Fiqih Haji*. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia.
- Handoko, T. H. (1998). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- HS, A. f. (2002). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Islam, D. J. (2001). *Fiqih Haji*. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- LAN, P. K. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: 2009.
- Malayu S.P, H. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Obsevasi. (2021). di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar..
- Ruslan, R. (1998). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi Cetakan, 1.* Jakarta: PT Raja Grafindo Roasada.
- Safei, A. S. (2003). *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sarwoto. (1978). *Dasar - dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Manhalun Nasayin Press.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Shohib, M. (2009). *Al-qur'anul karim (Syaamil Qur'an)*. Bandung: PT. Sigma Iksamidya Arkanlima.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Supian. (2009). *Materi Pendidikan Agama Islam*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Supian. (2004). *Materi Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT, Cetakan Ke - 3.

Syarifuddin, A. (2010). *Garis - Garis Besar Fiqh*. Jakarta: Prenada Media Grup..

Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (1990). Jakarta: Balai Pustaka.

Winarsih, R. &. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zakiyudin, A. (2016). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

WEBSITE

ID, F. B. (2021, April Kamis). Retrieved from <https://faseberita.id/news/149-calon-jamaah-haji-ditepung-tawari>

ID, M. (2020, April Senin). Retrieved from <https://www.mistar.id/siantar/ibadah-haji-2020-batal-136-jemaah-tidak-tarik-uang-pelunasan/>

ID, N. C. (2021, April Rabu). Retrieved from <https://newscorner.id/135-calhaj-kota-siantar-ditepung-tawari/>

JURNAL

Ruhaya, B. (2021). Fungsi Manajemen Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan dan Studi Islam (Risalah)*, Vol, 7, No. 1 , 130.

Saajidah, L. (2018). Fungsi - Fungsi Manajemen Dalam Pengolaan Kurikulum. *Jurnal Islamic Educational Management (ISEMA)*, Vol. 3, No. 2 , 205.

Yusni, M. A. (2015). Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 3, Nomor 1* , 318 - 332

SKRIPSI

Syarifah, N. L. (2016). *Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016*. Yogyakarta: Skripsi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Wulani, T. (2019). *Manajemen Pelayanan jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*. Bengkulu: Skripsi : Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, IAIN Bengkulu..

WAWANCARA

Hj. Ratnawati Nasution, S. A. (2021, Juni Senin). selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh. (T. Purba, Interviewer)

Zakaria, S. A. (2021, JUNI Rabu). selaku Kepala Bidang Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar. (T. Purba, Interviewer)

Zaharo, R. (2021, Juni Rabu). selaku Panitia Penyelenggara Haji dan Umrah. (T. Purba, Interviewer)

DRAFT WAWANCARA

A. Planning (Perencanaan)

1. Bagaimana pihak Kemenag dalam membuat pelayanan yang memuaskan terhadap calon jamaah haji ?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang akan diberikan terhadap calon jamaah haji yang memiliki latar belakang pendidikan, umur dan budaya yang berbeda ?
3. Bagaimana bentuk perencanaan yang dilakukan oleh kemenag di tahun 2018, 2019, 2020 ?

B. Organizing (Pengorganisasian)

1. Apakah Kemenag dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji bergelombang – bergelombang ?
2. Apa yang dilakukan kemenag agar tetap menjalankan fungsi secara optimal dalam memberikan suatu pelayanan terhadap calon jamaah haji ?

C. Actuating (Penggerakkan)

1. Bagaimana Pihak kemenag dalam memberikan semangat dan motivasi terhadap para pegawai agar tercapainya tujuan organisasi secara optimal?
2. Bagaimana caranya membangkitkan dan memelihara semangat kerja tersebut terhadap para pegawai

D. Controlling (Pengawasan)

1. Bagaimana pihak kemenag dalam memberikan pengevaluasian terhadap calon jamaah haji yang gagal berangkat di tahun 2020 ?
2. Mengapa perlu adanya pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan ?

3. Apa strategi yang digunakan kemenag dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan ?
4. Apakah ada kemenag melakukan pengevaluasian terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji ?
5. Apa langkah – langkah yang dimiliki kemenag dalam melakukan pengawasan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/40465
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2373/2021 Tanggal 1 April 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

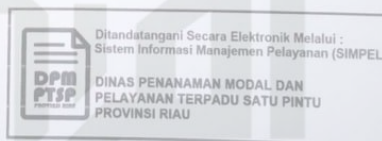
1. Nama : M. PRISDINATA UTAMA P
2. NIM/ KTP : 11744102623
3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : MANAJEMEN KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEMATANGSIANTAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP CALON JAMAAH HAJI.
7. Lokasi Penelitian : KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEMATANGSIANTAR PROVINSI SUMATERA UTARA

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 5 April 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Gubernur Sumatera Utara
Up. Kaban Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara di Medan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2373/2021
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 27 April 2021

Kepada Yth:
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar

Di
Tempat.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : M. PRISDINATA UTAMA P
NIM : 11744102623
Semester : VIII (delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

“Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji”

Adapun sumber data penelitian adalah:

“Kementerian Agama Pematangsiantar”

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Rektor,
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : M Prisdinata Utama Purba
Nim : 11744102623
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji

Untuk diajukan pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga yang bersangkutan dalam waktu dekat, yang bersangkutan bisa dipanggil untuk diuji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

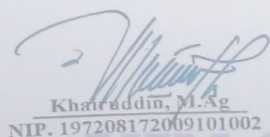
Demikian naskah persetujuan ini kami sampaikan, Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 11 November 2021
Pembimbing



Artis, S. Ag., M. I. KOM
NIP. 19720817009101002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

No : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Komprehensif

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
di- Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : M Prisdinata Utama Purba
NIM : 11744102378
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar
Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah
Haji


Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Komprehensif sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian komprehensif Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

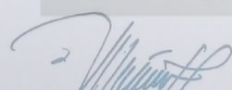
Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 04 November 2021
Pembimbing



Artis, S. Ag., M. I. KOM
NIP. 19720817009101002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

1
r
1
2
3
4

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEMATANGSIANTAR

Jalan Brigjend Rajamin Purba, SH No. 122 Pematangsiantar - 21139
Telepon (0622) 21131, Faksimili (0622) 435919
Website : www.sumut.kemenag.go.id

Nomor : B- 1535 /Kk.02.17/01/06/2021
Lampiran : -
Hal : Konfirmasi Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Di

Tempat

Dengan hormat,
Berdasarkan Surat Nomor: Un.04/F.IV/PP.00.9/2373/2021 tanggal 27 April 2021, Perihal
Mengadakan Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : M. PRISDINATA UTAMA P
NIM : 11744102623
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Penelitian : "Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar
Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamah Haji"

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas kami terima untuk melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.

Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pematangsiantar, 02 Juni 2021
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kota Pematangsiantar

Drs. H.M. Hasbi, MH
196604241993031005

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jin. HR. Soebrantas KM. 15 No. 135 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : M Prisdinata Utama Purba
NIM : 11744102623

Judul : Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji

Telah Diseminarkan Pada :
Hari : Rabu
Tanggal : 10 Maret 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Maret 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,



Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 19710212 200312 1 002

Penguji II



Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 19570611 198803 1 001

UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Wawancara dengan ibu Kepala Seksi Haji dan Umrah dan Bapak Panitia Persiapan Keberangkatan Haji Kementerian Agama Kota Pematangsiantar



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi dan Wawancara kepada bapak sekretaris seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pematangsiantar

BIOGRAFI PENULIS



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

M Prisdinata Utama Purba lahir di Kota Pematangsiantar, 09 September 1998. Anak Pertama dari tiga bersaudara. Anak dari pasangan bapak (Alm).Ir.Juli Syahri Purba dan ibu (Almh) Fajaria Sinaga. Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di Sekolah Dasar Swasta Yayasan Perguruan Keluarga Kota Pematangsiantar tahun 2010. Kemudian melanjutkan ke pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP N 2 Kota Pematangsiantar dan Tamat pada tahun 2013.

Pada Tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Pematangsiantar dan dinyatakan lulus pada tahun 2016. Pada Tahun 2017 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1). Pada Tahun 2020, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Bukit Sofa Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar selama 30 hari.

Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Profesi (Job Training) yang dilaksanakan di IKMI Pekanbaru. Penulis melakukan penelitian di Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dengan mengangkat Judul Manajemen Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji. Kemudian di ACC oleh Pembimbing pada tanggal 18 September 2021. Kemudian pada tanggal 16 November 2021 penulis dinyatakan “Lulus” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui sidang Munaqasah dengan Predikat Memuaskan oleh Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

