

**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.



**NOMOR SKRIPSI**  
**6013/MD-D/SD-S1/2023**

**PERAN PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN  
KABUPATEN ROKAN HILIR**



**UIN SUSKA RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh:

**ELISA ANDINI**  
**11940422129**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STRATA I (SI)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2023**



### 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.



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

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

### PENGESEHAN 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 : Elisa Andini  
NIM : 11940422129  
Judul : Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 14 Maret 2023

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

Pekanbaru, 11 Mei 2023



**Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D**  
NIP. 198711182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

**Dr. Masduki, M.Ag**  
NIP. 19710612 199803 1 00

Penguji III

**Zulkarnaini, M.Ag**  
NIP. 19710212 200312 1 002

Sekretaris/ Penguji II

**Mubtasim, S.Ag, M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji IV

**Dr. Rahman, M.Ag**  
NIP. 19750919 201411 1 001



**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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

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


Nama : Elisa Andini  
Nim : 11940422129  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk di munaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)


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

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

Pekanbaru, 03 Maret 2023  
Pembimbing,

  
Khairuddin, M. Ag  
NIP. 197208 17200910 1 002

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
Khairuddin, M. Ag  
NIP. 197208 17200910 1 002



**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.

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

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 : Elisa Andini  
 NIM : 11940422129  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir

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

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian Munaqasyah 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, 28 Februari 2023  
 Pembimbing,

**Khairuddin, M. Ag**  
 NIP. 19720817200910 1 002

Mengetahui  
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M. Ag**  
 NIP. 197208 17200910 1 002



**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.

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Elisa Andini  
 Nim : 11940422129  
 Tempat & tanggal lahir : Duri, 19 Oktober2001  
 Jurusan : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Peran Pemiimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencatumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Februari 2023  
 Yang membuat pernyataan,



**Elisa Andini**  
 NIM. 11940422129

**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.

**ABSTRAK**

**Nama : Elisa Andini**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Judul : Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir**

Penelitian ini di latar belakang oleh pelayanan yang merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan yang mana agar pelanggan itu mendapatkan kepuasan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir. Pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir ini melayani dengan semaksimal mungkin. Mereka melayani nya dengan ramah, dan sopan santun. Adapun yang diberikan mereka itu adalah seperti pendaftaran haji maupun umrah, kemudian bimbingan manasik haji, yang mana di dalam pelayanan ini tentunya diterapkan dari atasannya, yaitu Kepala Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir, nah yang mana maksud dari Kepala Kementerian Agama ini ialah Pemimpin, jadi peran seorang pemimpin itu harus mempunyai yang namanya peran pribadi, peran yang mempunyai hubungan informasi, dan peran yang mengambil keputusan dalam hal apapun. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana seorang pemimpin dalam melayani jamaah Haji dan Umrah yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, dan teknik pengumpulan data di lakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan lima (5) informan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, dalam peran pribadi ini ialah status dan otoritas pemimpin dalam hal yang bertautan dengan peran pribadi. Kedua, dalam peran pemimpin terlibat dalam proses pembuatan strategi dalam organisasi yang dipimpinnya. Ketiga, peran yang melakukan hubungan informasi ini ialah peran yang mengeluarkan informasi-informasi yang didapatkan dari kumpulan perkantoran yang kemudian di berikan kepada pegawainya.

**Kata Kunci: Peran Pemimpin, Pelayanan, Jamaah Haji dan Umrah.**



## 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.

## ABSTRACT

**Name** : Elisa Andini

**Major** : Da'wah Management

**Tittle** : *The Role Of The Leaders In Improving Hajj and Umrah Pilgrims Services At The Office Of The Ministry Of Religion, Rokan Hilir Regency*

*This research is motivated by service which is an attitude or way of serving customers so that customers get satisfaction in the office of the ministry of religion of Rokan Hilir regency. They serve him in a friendly and polite manner. The head of the ministry of religion is the leader, so the role of leader must have a personal role, a role that has information relations, and a role that makes decisions in any case. The purpose of this research is to find out how a leader serves existing hajj and umrah pilgrims. At the offices of the ministry of religion of Rokan Hilir regency. This type of research uses descriptive qualitative, and data collection techniques are carried out through observation, interview, and documentation with five (5) research information. The results of this study indicate. that first, in this personal role is the status and authority of the leader in matters related to personal roles. Second, the role of the leader is involved the strategy making process within the organization he leads. Third, the role that carries out this information relationship is the role that releases information obtained from a collection of offices which is then given to employees.*

**Keyyword:** *leader's role, services, hajj and umrah pilgrims.*

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.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul “ **Peran Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Di Kabupaten Rokan Hilir**” ini dapat tersusun hingga selesai. Sholawat serta salam tidak lupa kita hadiahkan kepada jujungan alam, yakni Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah menjadi suri tauladan kita dalam berakhlakul karimah.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya peneliti ucapkan kepada yang tercinta dan teristimewa untuk kedua orang tua penulis **Ayahanda Syufrizal dan Ibunda Irmawati** atas limpahan doa dalam mendukung ananda meraih cita-cita dan menyelesaikan studi perkuliahan ini. Dan terima kasih untuk keluarga besarku atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun material sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan S-1 ini. Selain itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Masduki, M. Ag, Bapak Toni Hartono, M. Si, Bapak Arwan, M. Ag selaku Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Khairuddin, M. Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sekaligus Dosen Pembimbing (PA), dan dosen





#### 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.

Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memotivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini

5. Bapak Muhlasin, M. Ag selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri SultaN Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
8. Bapak Drs. H. Naini, M.Pd.I dan Bapak H. Tarmizi,S.HI yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis untk mengadakan penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat MD lokal B, dan seluruh keluarga Besar Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang sama-sama berjuang semoga Allah mudahkan segala urusan kita.
10. Terimakasih kepada rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Manajemen Dakwah periode 2020-2022 yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada teman satu atap dan satu kasur Mira Sriarani yang telah membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada kakak ku tersayang Desi Purnama Sari yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman peserta (Kuliah Kerja Nyata)KKN Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Angkatan ke-46, Desa Banjar XII Rokan Hilir yang sudah saya anggap sebagai saudara dan banyak memberikan cerita dan melatih kesabaran atas sikap dan wataknya masing-masing.



## 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.

14. Keluarga besar KUA Kec. Marpoyan Damai yang telah menerima penulis sebagai mahasiswi Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan membantu penulis dalam mengembangkan diri dan menambah pengalaman di dunia kerja.
15. Terimakasih kepada sahabat saya Nada Suci Ramadhini, Catur Julianti yang saling memberikan motivasi, nasehat serta membantu penulis dalam kesenangan maupun kesulitan.
16. Seluruh keluarga besar MTS Al-Majidiyah Kec. Bagan Sinembah Kab. Rokan Hilir dan Seluruh keluarga besar MA Darel Hikmah Kec. Tampan Kota Pekanbaru.
17. Dan semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat Allah balas dengan kebaikan pula. Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang dapat membangun bagi pendapat pahala dan ridhonya allah SWT dan bermanfaat bagi pembacanya.

*Amiin Yaa Rabbal Alamin.*

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

UIN SUSKA RIAU Pekanbaru Februari 2023

**ELISA ANDINI  
NIM 11940422129**



**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.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Terdahulu .....	8
B. Kajian Teori .....	10
C. Kerangka Pikir .....	35
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Sumber Data .....	36
D. Informan Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Validasi Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

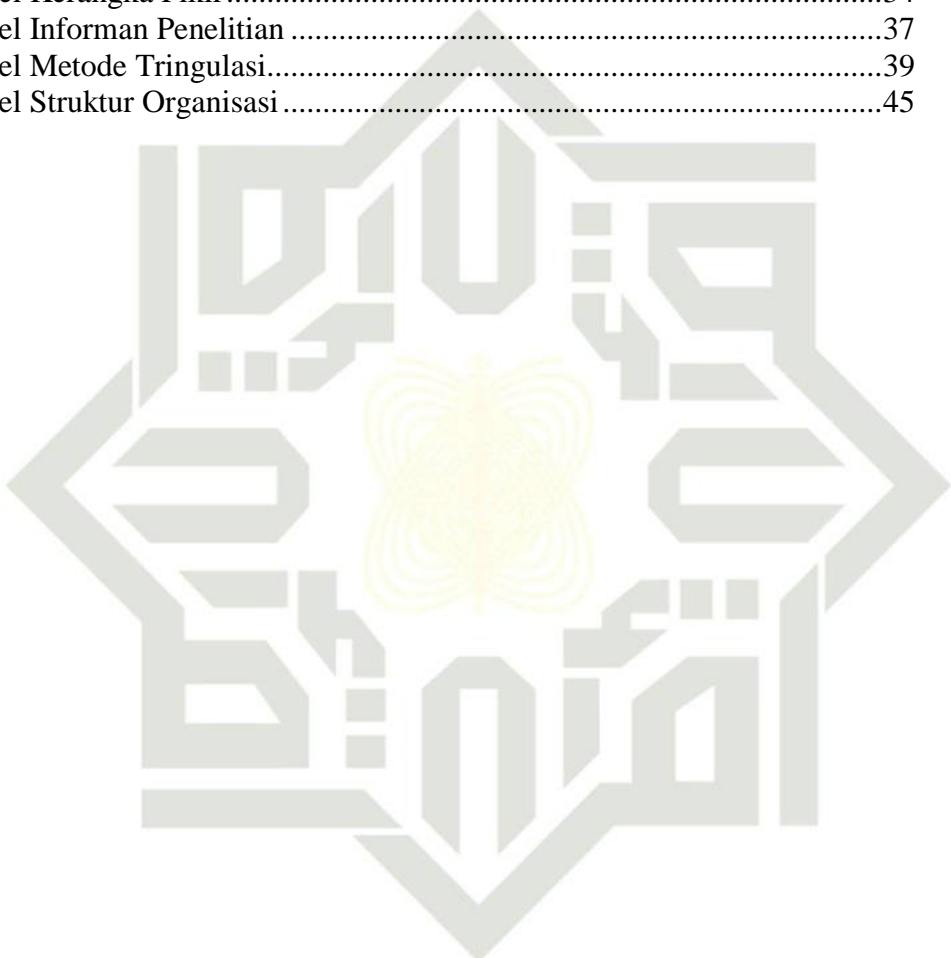
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Sejarah Kementerian Agama Kab. Rokan Hilir .....	41
B. Visi dan Misi Kementerian Agama Kab. Rokan Hilir .....	41
C. Program Kegiatan Kementerian Agama Kab. Rokan Hilir.....	44
D. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kab. Rokan Hilir.....	44
E. Nilai-Nilai Organisasi Kementerian Agama Kab. Rokan Hilir.....	50
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan .....	63
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Kerangka Pikir.....	34
3.1 Tabel Informan Penelitian .....	37
3.2 Tabel Metode Tringulasi.....	39
4.1 Tabel Struktur Organisasi.....	45



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.





**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.

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan itu adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan dan penerima kebutuhan. Pelayanan juga dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang atau sekelompok baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan ini dalam pendanaan bahasan Indonesia dan bahasa Inggris ada 2, yaitu *adminstering* dalam *administration* dan *servising* dalam *servis*. Konsep *adminitration* ini lebih menunjukkan ke sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansial kebutuhan manusia dan publik. Sedangkan konsep *servising* itu sebagai proses pelayanan atau sebagai produk.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah, pelayanan juga harus memiliki sifat yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat juga, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki sifat pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan terhadap jama'ahnya.<sup>1</sup>

Pelayanan jamaah haji dan umroh itu petugas nya harus yang sudah profesional dan dedikatif, karena profesional itu belum tentu menjamin seorang petugas haji yang melaksanakan tugasnya dengan baik dan jika memiliki dedikasi dan begitupun sebaliknya hanya dedikasi saja menjamin terlaksananya tugas dengan baik. Maka untuk mencapai

<sup>1</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.9

<sup>2</sup> Abdul Azizi dan Kustini, *Ibadah Haji dan Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang



#### 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.

keduanya harus menetapkan pola rekrutmen yang ketat dan terbuka untuk memberikan orientasinya terhadap calon jamaah haji. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diharapkan semua calon jama'ah, apabila pelayanan yang diberikan kepada para calon jama'ah memuaskan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan berhasil atau baik, tetapi jika sebaliknya maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk dan memberi kesan yang negatif. Pelayanan haji dan umroh juga sangat mempengaruhi nama lembaga, maka dari itu untuk menjaga nama baik lembaga salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jama'ah sehingga calon jama'ah juga merasa nyaman selama melaksanakan ibadah haji. Pelayanan haji dan umroh di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir ini sangat baik. Sehingga Bupati nya juga mengatakan bahwa pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir ini melayani dengan semaksimal mungkin. Dengan adanya pelayanan yang sangat baik oleh jamaah haji nya Bupati Rohil ini juga membahakan keberangkatan para calon jama'ah haji yang akan mendatang, dan memfasilitasi atau membantu sebagaimana biasanya haji haji yang terdahulu hingga melepaskan keberangkatan dari Rohil. Pelayanan dari petugas ke calon jama'ah haji dulu sangat berbeda dengan tahun ini, karena dua tahun yang lalu adanya virus covid mereka melayani dengan sistem online, jika sekarang mereka melayani dengan secara langsung. .

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup pembimbing ibadah haji.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Abdul Azizi dan Kustini, *Ibadah Haji dan Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22



#### 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.

Adapun pelayanan yang di layani oleh Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir ini melayani sesuai dengan UU No. 18 Tahun 2019 melayani tamu-tamu Allah SWT dalam UU No. 18 Tahun 2019 tersebut tentang haji ini kita disuruh melayani seluruh jamaah, bagaimana bentuk pelayanannya sesuai dengan ketentuan undang-undang itulah yang kami lakukan pelayanan dalam hal ketika jamaah datang ingin mendaftarkan haji maka kita layani untuk mengambil berkasnya, menginput berkasnya, kemudian sampai keluar nomor porsi, setelah nomor porsi nya keluar mereka ini akan menunggu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan melalui dalam masa antrian. Ketika waktu massa di berangkatkan sesuai dengan nomor yang dikeluarkan oleh kementerian agama khusus Riau ini lima ribu orang. Kemudian Rohil ini dapat pada angka tiga ratus kebawah dan khusus pada tahun ini sekitar 257 jamaah.<sup>3</sup> Sudah sekarang lagi sibuk kawan-kawan ini untuk mengentri data itu, karena sudah ada yang meninggal, ada juga yang kondisi kesehatannya mungkin atau tidak memungkinkan berangkat. Maka itu di teli yang tak bisa berangkat di keluarkan otomatis dikeluarkan dan berapa hasilnya, sampai saat ini belum dapat diketahui, setelah tau berapa yang akan berangkat pada tahun ini maka itu, kami suruh ke kepala kantor agama dalam artian KUA, untuk memanggil para calon jamaah haji maupun umrah. Setiap KUA yang ada di seluruh kabupaten Rokan Hilir ini. Itu sekitar 15 KUA. Kemudian memanggil seluruh jamaah itu datang ke kantor KUA beritahu tentang nama-namanya keluar. Pelayanan awalnya, tentang kesehatan, kebugaran badannya, dan tes seluruh kesehatannya di ruang MCU, apakah layak tidak dia di berangkatkan, dalam arti hukum haji nya istita'ah tidak dia, setelah itu nanti baru pelayanan yang kami berikan adalah manasik, manasik itu dianjurkan untuk dilakukan manasik mandiri yang tidak ada kaitannya dengan pendanaan haji pemerintah. Buatlah manasik haji sendiri tentunya

<sup>3</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Tuntunan Manasik Haji dan Umrah, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020), hlm 1





#### 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.

mereka sudah berkumpul untuk memberitahukan nama-nama yang keluar, lalu mereka memanggil guru manasik, yang pada dua tahun belakangan ini itu tidak boleh guru manasik hajinya, kecuali yang sudah ada sertifikat. Jadi yang tidak punya sertifikat tidak boleh mengajarkan atau memberikan bimbingan manasik. Itulah pelayanan yang diberikan oleh kami. Dan pada dasarnya yang ada di kantor ini ikut mensupport pelayanannya. Kami dari haji yang menggerakkannya.

Peran Menurut Suhardono menjelaskan peran ialah seperangkat patokan yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seorang yang mendudukinya suatu posisi apabila bertentangan dapat menimbulkan suatu konflik peran.<sup>4</sup> Dan bila terjadi bila harapan yang diarahkan pada posisi yang diduduki tidak sesuai dengan mestinya. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki peran penting dalam suatu perusahaan atau organisasi yang dipimpinnya karena pemimpin itu harus bertanggung jawab untuk merencanakan sesuatu hal yang telah di rencanakannya. Menurut teori Mintzberg dalam Thoha mengatakan bahwa peran pemimpin itu terdiri dari peran antar pribadi, peran dalam hubungan informasi, dan peran dalam mengambil keputusan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir". Hasil penelitian nantinya dapat diharapkan menjadi pedoman bagi pelayanan yang ada pada Kantor Kementerian Agama tersebut.

#### B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul "Peran Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kabupaten Rokan Hilir" ini, peneliti perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada kata kunci yang peneliti anggap penting. Dengan maksud

<sup>4</sup> Suhardono, Edy. Peran: Konsep, Derivasi, dan Implikasinya, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994), hlm 14.



**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.

untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan kesalahpahaman terhadap judul penelitian ini, maka peneliti perlu menegaskan beberapa istilah-istilah sebagai berikut:

1. Peran Pemimpin

2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap aktifitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan.

3. Jamaah Haji

Ibadah haji adalah sengaja ataupun menyengaja mengunjungi ka'bah (rumah Allah di Masjidil Haram Makkah) untuk melakukan amalan ibadah, dengan syarat tertentu. Dan ibadah haji itu juga merupakan Rukun Islam yang ke lima

**C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peran Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kabupaten Rokan Hilir.

**D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dimaksud dalam penelitian adalah untuk dapat mengetahui Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan untuk pengembangan wawasan yang tentunya berhubung erat dengan tema penelitian yaitu Peran Pemimpin dalam



**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.

Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir.

- b. Sebagai sarana acuan dalam penelitian yang terjadi selanjutnya terhadap objek kajian yang sama aspek yang berbeda namun masih tersentuh dengan objek penelitian ini.

**E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menela'ah penelitian ini maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Pada bab ini berisikan tentang kajian terdahulu, kajian teori, dan kerangka pikir.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian.

**BAB V : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



#### 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.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

#### A. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian lain yang berbentuk jurnal dan ada relevansinya dengan judul diatas, adapun penelitian yang dekat secara umum, yang semi mendekati, dan mendekati penelitian ini yaitu yang berjudul :

Pertama, pada penelitian Akhmad Anwar Dani , penelitian yang berjudul “Peran perempuan dalam penyelenggaraan haji dan umroh (studi atas peran nyai Halimatussa’diah dikabupaten Sumenap)” penelitian ini menggunakan metode yang dilakukan dengan secara metode pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menemukan bahwa peran nyai halimatussa’diah sebagai pembimbing haji dan umroh dapat dibagi dalam empat peran yaitu: tour leader (pemimpin rombongan, pembimbing ibadah, perantara antara jama’ah dan travel).<sup>5</sup>

Kedua, pada penelitian Ridwan Nurfalalah Syamsuddin RS Arif Rahman, penelitian yang berjudul “Strategi pimpinan dalam optimalisasi rekrutmen jama’ah haji” penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan juga sekunder adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan study dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu strategi pemimpin di KBIH Nurul Huda menggunakan gaya kepemimpinan yang demokratis sekalipun pada akhirnya tetap keputusan pimpinan yang dijalankan, kemudian implementasi strategi rekrutmen yang digunakan KBIH Nurul Huda menerapkan sistem yang diperoleh dari kegiatan seleksi. Implementasi juga sebagai proses mewujudkan rencana, dan efektifitas strategi

<sup>5</sup>Akhmad Anwar Dani, *Peran Perempuan Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kabupaten Sumenap*, Vol 12 No 1, 2019, hlm 127-158



#### 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.

rekrutmen sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>6</sup>

Ketiga, pada penelitian Takwim, Tahmit Ansar Yukiana Musin penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara” penelitian ini menggunakan metode yang dilakukan secara metode kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitiannya dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Konawe. Hasil penelitian ini yaitu gambaran umum kantor kementerian agama kabupaten konawe sebagai objek penelitian, manajemen pelayanan ibadah haji pada kantor kemenag konawe yang mengandung tiga dimensi manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pelayanan, perlindungan, dan pembinaan.<sup>7</sup>

Keempat, pada penelitian Resti Widyanti, Arif Rahman, Dindin Solahuddin penelitian yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah” penelitian ini menggunakan kualitatif, pengumpulan data yang digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan jama’ah haji dalam meningkatkan jamaah dapat ditarik kesimpulannya bahwa wujud fasilitas pelayanan dibidang penyelenggaraan haji dan umroh sudah memadai terbukti dengan adanya tempat dalam memberikan kenyamanan.<sup>8</sup>

Kelima, pada penelitian Lia Fadilah penelitian yang berjudul “Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh” penelitian ini menggunakan metode berbentuk field research/ penelitian langsung, pengumpulan data yang digunakan secara wawancara dan

<sup>6</sup>Ridwan Nurfalah dkk, *Strategi Pimpinan dalam Optimalisasi Rekrutmen Jamaah Haji*, *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, Vol 17 No 2, 2017, hlm 127-146

<sup>7</sup>Takwim dkk, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe*, *Jurnal Humaniora*, Vol 03 No 01, 2021, hlm 55-61

<sup>8</sup>Resti Wildayanti dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah*, *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, Vol 17 No 02, 2017, hlm 1-5



#### 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.

observasi secara langsung. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umroh di kota Medan, merupakan pelayanan prima/pelayanan yang mengutamakan kualitas dan kenyamanan, mengadakan kerja sama, harga promo, mengadakan kantor di tempat yang strategis, membuat cabang dimana mana, dan menggandeng tokoh masyarakat.

Dari paparan penelitian diatas tersebut dapat diketahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian penulis, persamaanya bahwa adanya beberapa penelitian memiliki objek yang sama yaitu tentang peran pemimpin nya dalam jama'ah haji, namun memiliki perbedaan dari subjek konteks yang dipilih, adapun perbedaan dari beberapa penelitian diatas yaitu adanya peran perempuan/strategi pimpinan, namun penelitian hanya focus pada peran pemimpin dalam meningkatkan jama'ahnya.

## B. Kajian Teori

Untuk mengetahui Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir. Maka diuraikan terlebih dahulu teori-teori yang berkenan dengan tema penelitian yaitu :

### 1. Konsep Peran Pemimpin

Dalam kamus Bahasa Indonesia Peran ialah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Peran merupakan seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukannya dalam suatu system. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran itu sendiri merupakan bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seorang pada situasi soal tertentu.<sup>9</sup>

<sup>9</sup>Kamus Bahasa Indonesia, Tentang Peran, Secara Etimologis peran dapat diartikan sebagai tingkah laku yang dimiliki orang yang berkedudukan dalam masyarakat. "Kamus Besar Bahasa Indonesia" Mempunyai arti pemain sandiwara (Film), tukang pemain Mak Yong.



#### 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.

Menurut Suhardono menjelaskan peran ialah seperangkat patokan yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seorang yang mendudukinya suatu posisi apabila bertentangan dapat menimbulkan suatu konflik peran. Dan bila terjadi bila harapan yang diarahkan pada posisi yang diduduki tidak sesuai dengan mestinya.<sup>10</sup>

Makna dari kata peran sebenarnya dapat dijelaskan melalui beberapa cara. Pertama, suatu penjelasan historis menyebutkan, konsep peran semula dipinjam dari kalangan drama atau teater yang hidup subur pada zaman Yunani kuno atau romawi. Dalam arti ini, peran menunjukkan pada karakterisasi yang di sandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama. Kedua, suatu penjelasan yang merujuk pada konotasi ilmu sosial, yang mengartikan peran sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu karakterisasi dalam struktur sosial. Ketiga, suatu penjelasan yang lebih bersifat operasional, menyebutkan bahwa peran seorang aktor adalah suatu batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama-sama berbeda dalam satu penampilan atau unjuk peran.<sup>11</sup> Menurut istilah ada banyak tokoh yang menyebutkan tentang peran, salah satunya adalah Teori Soerjono Soekanto, menyebutkan bahwa peran itu adalah proses yang dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjelaskan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan, keduanya tidak dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan begitupun sebaliknya. Sementara dari sudut pandang ahli David Berry menyebutkan bahwa identitas peran terdapat sikap tertentu dan perilaku actual yang konsisten dengan sebuah peran, dan yang menimbulkan identitas peran. Orang memiliki kemampuan untuk berganti peran dengan cepat ketika mereka

<sup>10</sup>*Ibid*, hlm 14

<sup>11</sup>*Ibid*, hlm 3



**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.

mengenalinya terjadinya situasi dan tuntutan yang secara jelas membutuhkan perubahan besar. Sedangkan menurut Merton peran didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan oleh masyarakat dari seseorang yang menduduki status tertentu, dalam hal ini juga berkaitan dengan hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh seorang yang menduduki status sosial tertentu. Peran sebuah gambaran interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan yang telah ditetapkan, berdasarkan dengan teori ini harapan dari peran menjadi pemahaman bersama yang menuntun individu untuk berperilaku dalam kesehariannya.

Kozier, menyatakan bahwa peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun luar dan bersifat stabil, peran adalah bentuk perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi tertentu.<sup>12</sup>

Rivai, juga menegaskan bahwa peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisinya tertentu. Jika diartikan dengan peranan sebuah instansi maka dapat diartikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan untuk dilakukan oleh kantor sesuai dengan posisi kantor tersebut. Pemaparan teori tersebut mengindikasikan bahwa peran yang dimaksud sangat dipengaruhi oleh posisi yang didudukinya, jadi seseorang menjalankan dikatakan menjalankan perannya dikarenakan ada sebuah kedudukan atau posisi yang disandangnya.<sup>13</sup> Definisi yang paling umum mengenai peran adalah bahwa peran merupakan seperangkat patokan yang membatasi apa perilaku yang harus dilakukan seseorang yang menduduki suatu posisi.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm 3

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm 3

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm 3





**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.

**a. Konsep Peran**

1. Persepsi Peran

Persepsi peran ialah pandangan kita terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan pada situasi tertentu. Persepsi ini berdasarkan interpretasi atau sesuatu yang diyakini tentang bagaimana seharusnya kita berperilaku.

2. Ekspektasi Peran

Merupakan sesuatu yang telah diyakini orang lain bagaimana seorang harus bertindak dalam situasi tertentu. Sebagian besar perilaku seseorang ditentukan oleh peran yang didefinisikan dalam konteks dimana orang tersebut bertindak.

3. Konflik Peran

Salah satu berhadapan dengan ekspektasi peran yang berbeda, maka akan menghasilkan konflik peran. Konflik ini akan muncul saat seorang menyadari bahwa syarat satu peran berat dipenuhi ketimbang peran lain.

**b. Jenis Peran**

1. Peran Aktif

Peran aktif adalah Peran seorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya terhadap suatu organisasi.

2. Peran Patisipasif

Peran patisipasif adalah Peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu saja.

3. Peran Pasif

Peran pasif adalah Suatu peran yang dilaksanakan oleh individu, maknanya peran pasif hanya dipakai sebagai simbol dalam kondisi tertentu didalam kehidupan masyarakat.

Untuk memahami definisi pemimpin secara dalam yang dikemukakan oleh ahli Ricky W. Griffin mengatakan bahwa, pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa



**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.

harus mengandalkan kekerasan. Pemimpin itu berasal dari bahasa inggrisnya “*Leader*” sedangkan kepemimpinan “*leadership*”.<sup>15</sup> Pemimpin dan kepemimpinan ibaratkan sekeping mata uang logam yang tidak bisa dipisahkan, dalam artian bisa dikaji secara terpisah namun harus dilihat sebagai satu kesatuan. Seorang pemimpin harus memiliki jiwa kepemimpinan, dan jiwa kepemimpinan yang dimiliki seorang pemimpin terbentuk dari waktu ke waktu hingga mengkristalkan dalam sebuah karakteristik.<sup>16</sup> Menurut Kartini dan Kartono pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan atau kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas-aktifitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

Pemimpin adalah seorang yang memiliki bawahan atau pengikut untuk suatu tujuan dan keberhasilan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang dimilikinya.<sup>17</sup> Keberhasilan ataupun kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi banyak ditentukan oleh gaya kepemimpinan seseorang dalam mengelola sumber daya yang ada. Jadi dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan atau kelebihan satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi individu lain maupun kelompok untuk bersama-sama mencapau suatu tujuan tertentu. bahkan banyak pakar yang mengatakan definis pemimpin dengan redaksi yang berbeda-beda. Namun pada intinya bahwa pemimpin adalah seorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi dan menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan. Sukses setidaknya sebuah organisasi. Pemimpin hadir untuk menggerakkan para pengikut agar mau mengikuti atau menjalankan apa yang diperintahkan atau dikehendaki pemimpin. Hubungannya bersifat pembimbing, pemberian arah, pemberian

<sup>15</sup>Suwatno, Donny Juni Priansa, *Manajemen SDM*, hlm. 140

<sup>16</sup>Irham Fahmi, *Manajemen Kepemimpinan*, hlm. 16

<sup>17</sup>Yohny Anwar dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016)



**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.

perintah, pemberian motivasi dan pemberian teladan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinya. Keberhasilan pemimpin sangat tergantung dari kemampuannya untuk membangun orang-orang disekitarnya. Karena hasil keberhasilan sebuah organisasi sangat tergantung pada potensi sumber daya manusia dalam organisasi tersebut.

Menurut pendapat Moekijat ada tiga pengertian pemimpin: pertama, pemimpin adalah seseorang yang membimbing dan mengarahkan atau menjuruskan orang lain, kedua, pemimpin adalah seseorang yang dapat menggerakkan orang lain untuk mengikuti jejaknya, ketiga, pemimpin adalah seorang yang berhasil menimbulkan perasaan ikut serta, pesaan ikut tanggung jawab kepada bawahannya, terhadap pekerjaannya yang sedang dilakukan dibawah pimpinannya.<sup>18</sup>

Jika ditinjau dari konsep islam, tugas manusia sebagai pemimpin di bumi ini ialah memakmurkan alam sebagai manifestasi dari rasa syukur manusia kepada allah dan pengabdian kepada-Nya. Tugas khalifah diberikan kepada setiap manusia. Menjadi pemimpin adalah amanah yang harus dilaksanakan dan dijalankan dengan baik oleh pemimpin tersebut, karena kelak allah akan meminta pertanggung jawaban atas kepemimpinannya tersebut.

**Kriteria Seorang Pemimpin:**

Pemimpin yang benar-benar didapatkan sebagai pemimpin setidaknya memiliki beberapa kriteria, yaitu memiliki pengikut, memiliki kekuasaan, dan memiliki kemampuan. Adapun penjelasannya berikut ini:

1. Memiliki pengikut

Adanya pengikut merupakan keharusan bagi sosok pemimpin. Seorang pemimpin tidak akan dikatakan sebagai seorang pemimpin, jika ia tidak memiliki pengikut karyawan . sebab keberadaannya

<sup>18</sup>Moekijat, "Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyah Bandar Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 7, No 3, hlm. 78



#### 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.

pengikut menjadi salah satu bukti eksisnya suatu proses kepemimpinan dalam sebuah organisasi.

#### 2. Memiliki kekuasaan

Yang dimaksud dengan kekuasaan di sini merupakan kekuatan, otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pemimpin guna mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu. Seorang pemimpin umumnya, diikuti oleh bawahan menghargai keberadaannya.

#### 3. Memiliki kemampuan

Kemampuan ialah segala daya, kesanggupan, kekuatan, dan kecakapan atau keterampilan teknis dan sosial, yang dianggap melebihi dari kemampuan untuk memimpin dan menjadi teladan bagi para pengikutnya. Dalam islam pemimpin bukan saja pegawai dalam mengatur orang-orang yang dipimpinya. Tetapi juga memiliki kemampuan tentang agama. Pemimpin juga diharapkan dapat melakukan apa yang mereka katakan, agar bawahannya sukarela melakukan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya. Untuk itu disatu sisi, keteladanan pemimpin diperlukan dan juga komitmen bawahannya dituntut pula. Pemimpin dan para anggotanya harus memiliki komitmen untuk melaksanakan segala keputusan yang diakui secara bersama sebagai kebenaran tindakannya untuk dilaksanakan bersama dalam organisasi. Dalam hal ini kualitas seseorang akan menempatkan dirinya pada derajat tertentu sesuai dengan prestasi kerjanya.

Sedangkan peran pemimpin menurut Teori Henry Mintzberg mengemukakan tentang peran setiap pemimpin dimanapun letak hirarkinya yang dijabarkan dalam tiga peran utama.<sup>19</sup> Kemudian dijabarkan dengan lebih rinci dalam sepuluh peran-peran tersebut antara lain:

<sup>19</sup> Mintzberg dan Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta: PT Grafindo Raja Persada, 2009)



#### 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.

## 1. Peranan Hubungan antarpribadi (*interpersonal role*)

Dalam peranan hubungan pribadi ini yaitu status dan otoritas pemimpin, dalam hal-hal yang bertautan dengan hubungan antar pribadi, aktifitas-aktifitas yang digunakan dalam peranan ini antara lain, kegiatan-kegiatan seremonial sehubungan dengan jabatan yang melekat pada pemimpin. Karena pemimpin memiliki jabatan yang tinggi, maka eksesnya pemimpin tersebut harus selalu mengadakan kontak tertentu pada pihak-pihak luar. Peran ini dibagi atas tiga peranan oleh Mintzberg sebagai perincian lebih lanjut dari peranan antar pribadi ini.<sup>20</sup>

### a. Peranan sebagai tokoh (*figurehead role*)

Manager atau pemimpin dalam suatu organisasi dalam perkantoran harus menjalankan peran seremonialnya sebagai bentuk wakil organisasi yang dipimpinnya. Sebagai contoh menghadiri acara di suatu lembaga, atau bertamu ke suatu lembaga-lembaga yang ada di daerah Kabupaten Rokan Hilir. Tujuan dari kegiatan itu adalah untuk mempererat sosok seorang pemimpin atau leader yang bertanggung jawab dan kesalahan-kesalahan bukan dibebankan kepada pegawainya. Dengan pemimpin atau manager harus bertanggung jawab terhadap kesalahan-kesalahan pegawainya, maka para pegawai akan berfokus dan berkomitmen untuk lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja

### b. Peranan sebagai pemimpin (*leader role*)

Sebagai pemimpin atau manager harus memiliki tanggung jawab atas semua yang dilakukan pegawainya dalam organisasi yang dipimpin, kegiatan tersebut berhubungan dengan kepemimpinan yang dilaksanakan pemimpin, dimana pemimpin itu perlu mengarahkan, memotivasi, dan menciptakan kondisi

<sup>20</sup> Mintzberg dan Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta: PT Grafindo Raja Persada, 2009) hlm 12



**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.

yang mendukung kerja bawahannya, semua kegiatan tersebut adalah memacu kinerja karyawan agar lebih produktif lagi, pengaruh seorang pemimpin atau manager terlihat pada perannya dalam memimpin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Peranan sebagai penghubung (*liaison role*)

Sebagai pemimpin atau manager memiliki hubungan dengan teman sejawat diluar organisasi dan pegawai dalam organisasinya, bahkan waktunya tidak banyak terpakai untuk hal tersebut, pemimpin atau manager ini merupakan penghubung pegawai dalam organisasi yang dipimpin dengan lingkungan luar organisasinya, pemimpin atau manager ini menumbuhkan dan memelihara hubungan yang kooperatif dengan bawahannya juga dengan pihak diluar organisasi. Hal ini menjadi saluran yang baik dalam rangka menjaga hubungan dengan pihak luar maupun bawahannya serta untuk mencari yang berguna bagi lembaga tersebut.

**2. Peranan yang berhubungan dengan informasi (*informational role*)**

pemimpin melakukan hubungan-hubungan ke luar untuk mendapatkan informasi didapatkan dan dikumpulkan oleh pemimpin perusahaan yang kemudian dibagikan kepada karyawannya. Menjadikan pemimpin sebagai pusat informasi bagi organisasinya.<sup>21</sup>

a. Peranan sebagai pemonitor (*monitore role*)

Pemimpin ini diharuskan untuk menjadi pencari, penerima, dan pengumpulan informasi bagi perkembangan organisasinya, monitor lingkungan lembaga atau perusahaan dilakukan secara kontinyu untuk mendapatkan informasi, informasi yang didapatkan masih harus dikonfirmasi lebih lanjut kebenarannya, untuk keperluan pembuatan keputusan nantinya.

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm 14



#### 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.

#### b. Peranan sebagai pembagi informasi (*disseminator role*)

Pemimpin akan melakukan peran sebagai pembagi informasi kepada semua karyawan nya. Ini semua bertujuan agar informasi yang diperlukan oleh pegawai diketahui oleh pegawai yang bersangkutan dan mengakibatkan kesalahan dalam bekerja dan terjadinya pada bawahan karena informasi telah tersampaikan dengan baik.

#### c. Peranan sebagai juru bicara (*spokesman*)

Pemimpin dalam sebuah lembaga atau perusahaan akan melakukan perannya dalam penyampaian informasi kepada pegawai, karena informasi yang diberikan kepada pegawai dapat berupa informasi yang bersifat formal maupun informal, informasi ini disampaikan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai kepada perusahaan.

### 3. Peranan pengambilan keputusan (*desicional making*)

peranan yang membuat pemimpin terlibat dalam proses pembuatan strategi didalam organisasi yang dipimpinnya. Proses pembuatan strategi ini secara sederhana dinamakan sebagai suatu proses yang menjadikan keputusan-keputusan organisasi dibuat secara signifikan dan berhubungan, peranan pengambilan keputusan oleh pemimpin merupakan peranan yang tidak boleh tidak harus dijalankan, lagi pula dalam peranan ini yang membedakan antara manager dengan pelaksana, terdapat dalam empat peranan pemimpin yang dikelompokkan kedalam pembuatan keputusan sebagai berikut.<sup>22</sup>

#### a. peranan sebagai wirausaha (*interepreneur role*)

pemimpin atau manager lembaga selayaknya memiliki jiwa wirausaha (enterepreneur) dalam rangka mengembangkan lembaga dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan perusahaan atau lembaga tersebut, serta berani untuk mengambil

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm 17



**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.

keputusan dalam rangka kemajuan perusahaan atau lembaga. Perannya sebagai wirausaha, pemimpin harus mampu memberikan ide dan juga menampung ide dari karyawannya, agar bisa menerapkan bila baik bagi perkembangan organisasi dan berpengaruh kepada perusahaan yang dipimpin.

b. peranan sebagai pereda gangguan (*disturbance handler role*)

pemimpin harus mampu merespon gangguan yang dihadapi lembaga atau perusahaan atau organisasinya, karena gangguan merupakan sesuatu yang tidak bisa di tebak, pemimpin harus bertindak apabila ada tekanan atau situasi yang mengganggu kinerjanya dan bawahannya. Pemimpin harus memperhitungkan dari awal situasi lingkungan lembaga atau perusahaannya yang serba tidak pasti. Gangguan bisa saja timbul dalam bentuk bermacam-macam, contohnya saja komputer rusak, atau laporan keuangan harian tidak seimbang

c. peranan sebagai pengalokasian sumber daya (*resource allocator role*)

sebagai pemimpin perusahaan, pemimpin memiliki tanggung jawab dalam mengalokasikan sumber daya yang akan di manfaatkan untuk organisasi, salah satu yang harus dialokasikan sumber daya tenaga kerja. Karena keberhasilan lembaga salah satunya ditentukan oleh kualitas sumber daya tenaga kerja yang dimiliki. Pemimpin juga bertugas untuk menentukan pola hubungan formal, pembagian kerja dan koordinasi dalam unit yang dipimpinnya.<sup>23</sup>

d. peranan sebagai penegosiasian (*negotiator role*)

pemimpin hendaknya memiliki kemampuan dalam bernegosiasi. Pemimpin yang baik merupakan pemimpin yang mempunyai cara-cara yang baik dan menghasilkan yang positif bagi lembaga atau perusahaan dalam negosiasi yang dilakukan,

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm 19





**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.

pimpinan harus membicarakan dan menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapi, lalu menyusun strategi dalam negosiasi yang menguntungkan organisasinya, dan pada akhirnya akan diambil sebuah keputusan penting yang menyangkut kepentingan organisasi.

dari beberapa pengertian peran tersebut, dapat disimpulkan bahwa peranan adalah sekumpulan fungsi yang disini adalah sekumpulan kewajiban atau sekumpulan perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang diharapkan orang lain dari suatu posisi jabatan yang didudukinya. Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran yang dilakukan pemimpin perusahaan untuk dapat meningkatkan komitmen organisasional pegawainya sehingga tercapai tujuan dari organisasi serta meningkatkan loyalitas pegawainya terhadap kantor tersebut, berdasarkan teori peranan-peranan diatas dapat dan segala sesuatunya dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

**2. Pelayanan Jamaah**

Pengertian Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.<sup>24</sup> Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut teori Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>25</sup> Pelayanan pun dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang ditawarkan dari suatu pihak ke pihak lainnya. Dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

<sup>24</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2002) hlm.

<sup>25</sup>Ratminto& Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2



#### 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.

mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>26</sup> Sedangkan pelayanan menurut Sutopo merupakan usaha apa saja yang mempertimbangi kepuasan pelanggan.<sup>27</sup> Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan pendapatan lain pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.<sup>28</sup> Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan ini juga dapat diartikan sebagai menolong jamaah atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia itu membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.<sup>29</sup> Pelayanan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibel* (tidak teraba). Yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai aktifitas manfaat dan kepuasan atau yang ditawarkan untuk dijual.<sup>30</sup>

<sup>26</sup> Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2001), hlm. 172

<sup>27</sup> Sirhana Fikri, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, dikutip dalam *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, (Semarang: 2013), hlm. 121

<sup>28</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, Rajawali, 2006), hlm. 15

<sup>29</sup> Lijen poltak Sinambe, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasinya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hlm 3

<sup>30</sup> Sinambe, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori dan Implementasinya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 5



#### 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.

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan. Menurut istilah ada banyak tokoh yang menyebutkan pengertian pelayanan salah satunya yaitu: Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Secara umum pelayanan adalah dapat memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen dan pelanggan atas apa yang diharapkan kepada kita atau pun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.<sup>31</sup> Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri.<sup>32</sup>

#### Bentuk-Bentuk Pelayanan

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

##### a) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang ditegaskan 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. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.

<sup>31</sup>Bob Wawarunto, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 11

<sup>32</sup>.RA Supriyono *Manajemen Strategis dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFEUGM, 1999). Hlm. 300



#### 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.

2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lanvar singkat tapi jelas.
3. Menjaga etika berperilaku saat kerja.
4. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
5. Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.

#### b) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era glonalisasi seperti sekarang ini.,pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efesien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani,satu hal yang perlu diperhatiakn adalah faktor kecepatan,baik dalam pengelolaan maupun dalam proses penyelesaian.

Pelayanan tulisan ini terdiri dari dua golongan,pertama,pelayanan berupa petunjuk,informasi data yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua,pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan,laporan,keluhan,penyerahan dan pemberitahuan.

#### c) Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan adalah memerlukan faktor keahlian dan keterampilan 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 hal yang memadai.<sup>33</sup>

#### d) Prinsip pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip,sandar,pola penyelenggaraan biaya,tingkat

<sup>33</sup>Amir Syamsudin,*Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan,dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik,(Universitas Abdurrah,2017),hlm 2*



#### 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.

kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian, pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **Fungsi dan Manfaat pelayanan yang baik**

Fungsinya :

Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat

Menciptakan suasana agar jama'ah merasa di pentingkan

Manfaatnya:

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk kantornya, karena pelayanan ini merupakan wujud tanggung jawab dari kantor tersendiri.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jama'ah.<sup>34</sup>

##### a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyaman jama'ah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karena harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jama'ah sehingga jama'ah semakin tertarik.

##### b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jama'ah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jama'ah salah satunya hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana fasilitas sehingga membuat jama'ah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

##### c. Dapat bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai.

<sup>34</sup>*Ibid* hlm 186



**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.

d. Mampu melayani secara tepat dan tepat

Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

e. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada jama'ah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jama'ah. Selain itu karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jama'ah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah masalah jama'ah.

g. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh konsumen. Karyawan yang lambat akan membuat konsumen lari.

h. Mampu memberikan kepercayaan

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaanya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan itu merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi: kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Pelayan jamaah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan



#### 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.

kesehatan, transportasi, akomodasi. Dan bisa dikatakan juga pelayanan ini dapat didefinisikan sebagai sesuatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Pelayanan juga ini sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Untuk melakukan pelayanan yang baik, terdapat beberapa prinsip-prinsip pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan:

- a. Identifikasi kebutuhan jamaah yang sesungguhnya
- b. Menyiapkan layanan yang terpadu
- c. Membuat sistem dan mendukung pelayanan jamaah
- d. Mengusaha agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Melayani keluhan jamaah yang baik.
- f. Melakukan inovasi.
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- h. Menjalinkan komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- i. Selalu mengontrol dengan kualitas.<sup>35</sup>

Pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam rangka peningkatan kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah.

<sup>35</sup>Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah* PT Patuna Tour Travel, hlm. 4



### 3. Jamaah Haji dan Umrah

Secara bahasa haji itu artinya menyengaja atau mengunjungi.<sup>36</sup> Sedangkan dalam istilah, haji artinya pergi ke Baitullah untuk melaksanakan ibadah yang telah diperintahkan Allah SWT.<sup>37</sup> Sedangkan ulama fiqih, seperti Abi al-syuja mengatakan bahwa haji adalah menuju Baitullah di tanah haram Makkah untuk beribadah. Maknanya berarti mengunjungi Ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan rukun-rukun tertentu serta beberapa kewajibannya dan mengerjakannya pada waktu-waktu tertentu.<sup>38</sup>

Ibadah haji itu ialah ibadah yang mengunjungi ka'bah atau rumah Allah di Masjidil Haram Makkah untuk melakukan beberapa amalan ibadah, dengan syarat tertentu. Ibadah haji merupakan salah satu dari lima dasar islam.

Dalam kamus Bahasa Indonesia haji 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). Haji adalah ziarah islam tahunan ke Makkah, kota suci umat islam, dan wajib bagi umat islam sekali seumur hidup yang dewasa dan secara fisik maupun finansial mampu melakukan perjalanan, dan dapat mendukung keluarga mereka selama ketidakhadiran mereka. Menurut Baharuddin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islam yang kelima memenuhi perintah Allah.<sup>39</sup> Menurut Sabiq, Haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan tawaf, sa'i, wukuf (bermalam)

<sup>36</sup> Abu Khalid, *Kamus Bahasa Arab Al-Huda Arab-Indonesia disertai cara membacanya*, (Surabaya: Fajar Mulya), hlm. 107

<sup>37</sup> Tim Dep. Agama Fisip, *Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Pusat Penerbit, 2004), hlm.

<sup>38</sup> Supian, *Materi Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hlm.

<sup>39</sup> Baharuddin HS, *Pembinaan Mental Al-quran*, (Jakarta: Bima Aksara, 1994), hlm 107





#### 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.

diarafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.<sup>40</sup> Ibadah haji dilaksanakan pada setahun sekali pada waktu tertentu yang sudah diciptakan, yaitu pada tanggal 8 Dzulhijjah sampai tanggal 12 Dzulhijjah, dengan melakukan berbagai amalan ibadah yaitu tawaf, sa'i, wukuf di arafah dan manasik lainnya demi menjalankan perintah Allah dan mencari ridha-Nya.<sup>41</sup>

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa ibadah haji adalah berkunjung ke baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridhonya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu pada tanggal 13 Dzulhijjah setiap tahunnya. Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya. Salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam, hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Makkah, khususnya di Masjidil Haram yaitu umroh. Umroh artinya mengunjungi ka'bah untuk tawaf, sa'i, antara safa dan marwah. Dan terakhir tahallul dengan bercukur atau memotong seluruh rambut atau menggunting sebagian rambut saja (taghsir).

Pelayanan dalam penyelenggara ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari :

#### 1. Pendaftaran

<sup>40</sup>Sayid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publishing 2008), hlm 2

<sup>41</sup>Ruri Erlangga, *Menjadi Kaya dengan Berbisnis Travel Umrah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2015), hlm. 14



#### 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.

Pendaftaran haji dapat dilakukan di Kantor Kementerian Agama /kota tempat domisili jamaah yang dilaksanakan setiap hari kerja.

#### 2. Pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH)

Pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji ditetapkan oleh presiden atau usul Menteri Agama setelah mendapatkan persetujuan DPR RI. Waktu pelunasan BPIH dilaksanakan setelah ditetapkan peraturan presiden tentang BPIH dan tempat pelunasan dilakukan pada Bank Penerima Setoran BPIH tempat setoran awal.

#### 3. Pembuatan paspor haji

Biaya penerbitan paspor calon jamaah haji menjadi tanggung jawab kementerian agama atau beban dana BPIH yang pelaksanaan pembuatannya dikolektif oleh petugas kementerian agama.

#### 4. Bimbingan manasik haji

Bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di kantor urusan agama setempat sebanyak 7 kali pertemuan dan kantor kementerian agama.

#### 5. Calon jamaah haji menunggu surat panggilan masuk asrama haji dari kantor kementerian agama.

#### 6. Pemberangkatan dan pemulangan

Waktu pemberangkatan dan pemulangan dibagi menjadi dua gelombang, yaitu gelombang 1 dan gelombang II. Pemberangkatan dilakukan melalui dua cara, yaitu terbang dari Indonesia langsung mendarat ke Madinah atau terbang dari Indonesia mendarat di Jeddah dan meneruskan perjalanan ke Madinah dengan transportasi darat. Begitu juga pada waktu pemulangan, sebagian jamaah diterbangkan dari Madinah dan sebagian lagi diterbangkan melalui Jeddah. Masa tinggal jamaah haji di Arab Saudi selama 39 s.d 41 hari.

Dalam mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji maka ditetapkan sasaran mutu sebagai indikator yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji adalah sebagai berikut:



**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.

1. Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi ,memperoleh layanan akomodasi,katering dan transportasi.
2. Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf diarahfah
3. Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat di berangkatkan ke arab saudi

Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air.

1. Macam-Macam Haji

Dari penjelasan tentang definisi haji diatas selanjutnya, akan membahas tentang macam-macam haji, yang mana macam-macam haji ini terbagi menjadi 3 yaitu diantara nya:

a. Haji Ifrad

Haji ifrad ini adalah mengerjakan haji saja dari miqat dan ketika membaca talbiyyah mengucapkan :Labbaika bi haj dan orang yang mengerjakannya tetap dalam keadaan ihram hingga seluruh serangkaian ibadah hajinya.<sup>42</sup>

b. Haji Qiran

Haji qiran adalah haji dengan melaksanakan ihram haji dan umrah secara bersamaan sejak dari miqat atau niat ihram untuk umrah lalu memasuki niat untuk haji.<sup>43</sup> Haji ini dinamakan haji qiran karena melakukan ihram dengan niat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah secara bersamaan.

c. Haji Tamattu'

Haji tamattu' ialah haji yang apabila seorang melaksanakan ibadah haji dan umrah dibulan haji yang sama, dengan mendahulukan ibadah umrah.<sup>44</sup> Artinya ketika seorang mengenakan pakaian ihram di miqatnya, hanya berniat melaksanakan ibadah umrah.jika ibadah umrahnya selesai maka

<sup>42</sup>Sulaiman Alfai, *Mukhtasar Fiqih Sunnah*,(Solo: Aqwan,2010), hlm 353

<sup>43</sup>Muhammad Solikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 30

<sup>44</sup>Suhaili As-Sholohin, *Tuntunan Super Lengkap Haji dan Umrah*,(Jakarta Seatan:

© Cahaya Ilmu, 2018), hlm. 9



#### 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.

orang tersebut mengenakan pakaian ihram kembali untuk melaksanakan hajinya.

Dalam mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji maka ditetapkan sasaran mutu sebagai indikator yang dijadikan barometer dalam keberhasilan penyelenggaraan haji adalah sebagai berikut:

1. Seluruh jamaah haji yang telah berada di Arab Saudi memperoleh layanan akomodasi, katering dan transportasi.
2. Seluruh jamaah haji dapat melaksanakan wukuf di arafah.
3. Seluruh jamaah haji yang terdaftar dan memenuhi syarat keberangkatan dapat diberangkatkan ke arab saudi.
4. Seluruh jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji dapat dipulangkan kembali ke Tanah Air.<sup>45</sup>

Adapun pengertian umroh, kata umroh berasal dari bahasa arab yaitu berpergian. Berasal dari kata I'timar yang artinya ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan bertawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara safa dan marwa. Serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.<sup>46</sup>

Dalam buku tuntutan praktis manasik haji dan umroh yang dikeluarkan oleh Kementrian Agama RI, umroh ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan tawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridho allah SWT. Hukum umroh itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup, umroh dilakukan dengan niat berhram dari miqat, kemudian tawaf, sa'i, dan diakhiri dengan memotong rambut(tahallul umroh) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib). Umroh dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan umroh bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf dipadang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.

<sup>45</sup>Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan Perlindungan*, Bandung Kanwil Kementran Agama Jawa Barat.

<sup>46</sup>Muhammad Baqir Alhabsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung:Mizan 1999), hlm 377



#### 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.

Pelayanan perjalanan ibadah umroh diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan dan peraturan kebijakan antara lain: undang-undang No 13 tahun 2008 tentang pelayanan ibadah haji (UUPIH), Peraturan pemerintah no 79 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang no 13 tahun 2008 tentang pelayanan ibadah haji, peraturan Menteri Agama No 18 tahun 2015 pelayanan ibadah umroh (PMA-PIU).

Kita mengetahui bahwa aktifitas umrah itu merupakan refleksi dari pengalaman-pengalaman hamba Allah (yaitu Ibrahim dan putranya Nabi Ismail) dalam menegakkan kalimat tauhid. Perkataan umrah yang disebut sebagai berarti meramaikan itu sebetulnya sama artinya dengan makmur (diambil dari bahasa Arab Ma'mur) Makmur itu sebenarnya satu akar dengan umrah. Suatu negeri dikatakan makmur jika hanya prosperous tapi juga kerta-hardja (bahasa Jawa kuno). Jadi tidak hanya ramai tetapi juga mensejahterakan atau membuatnya sejahtera.<sup>47</sup>

Pelayanan ibadah umroh dalam UUPIH diatur dalam Bab XIII pelayanan perjalanan ibadah umroh pada pasal 43-46 undang-undang no 13 tahun 2008 tentang pelayanan ibadah haji. Adapun pengertian jamaah umroh adalah warga Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk melaksanakan umroh sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Hukum mengerjakan ibadah umroh menurut pendapat terkuat juga wajib hukumnya sekali seumur hidup bagi yang mampu.

Umroh terbagi menjadi dua, yakni:

- 1) Umroh wajib  
Umroh yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul Islam.  
Umroh yang dilaksanakan karena nazar.
- 2) Umroh sunnah  
Ialah umroh yang dilaksanakan setelah umroh wajib baik yang kedua kali dan yang seterusnya dan bukan karena nazar.

<sup>47</sup>Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997),



#### 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.

Persyaratan untuk menjadi penyelenggaraan perjalanan oleh UUPIH secara mandatori memenuhi persyaratan antara lain: terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah, memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh, dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umroh. Sedangkan ketentuan lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umroh secara mandatori wajib memenuhi beberapa ketentuan sebagai berikut: menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan, memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umroh di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaahnya.

Sedangkan bentuk pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umroh sebagai berikut: bimbingan ibadah umroh, transportasi jamaah umroh, akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi, kesehatan jamaah umroh, perlindungan jamaah umroh dan petugas umroh dan administrasi dan dokumen umroh. Bentuk pelayanan tersebut dalam pasal 59-pasal 64. Tujuan pelayanan ibadah umroh bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya kepada jamaah, sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat Islam. Guna mencapai asas dan tujuan penyelenggaraan ibadah umroh tersebut. Dalam melaksanakan ibadah umroh para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umroh. Adapun rangkaian amalan ibadah umroh ada 4 yaitu:

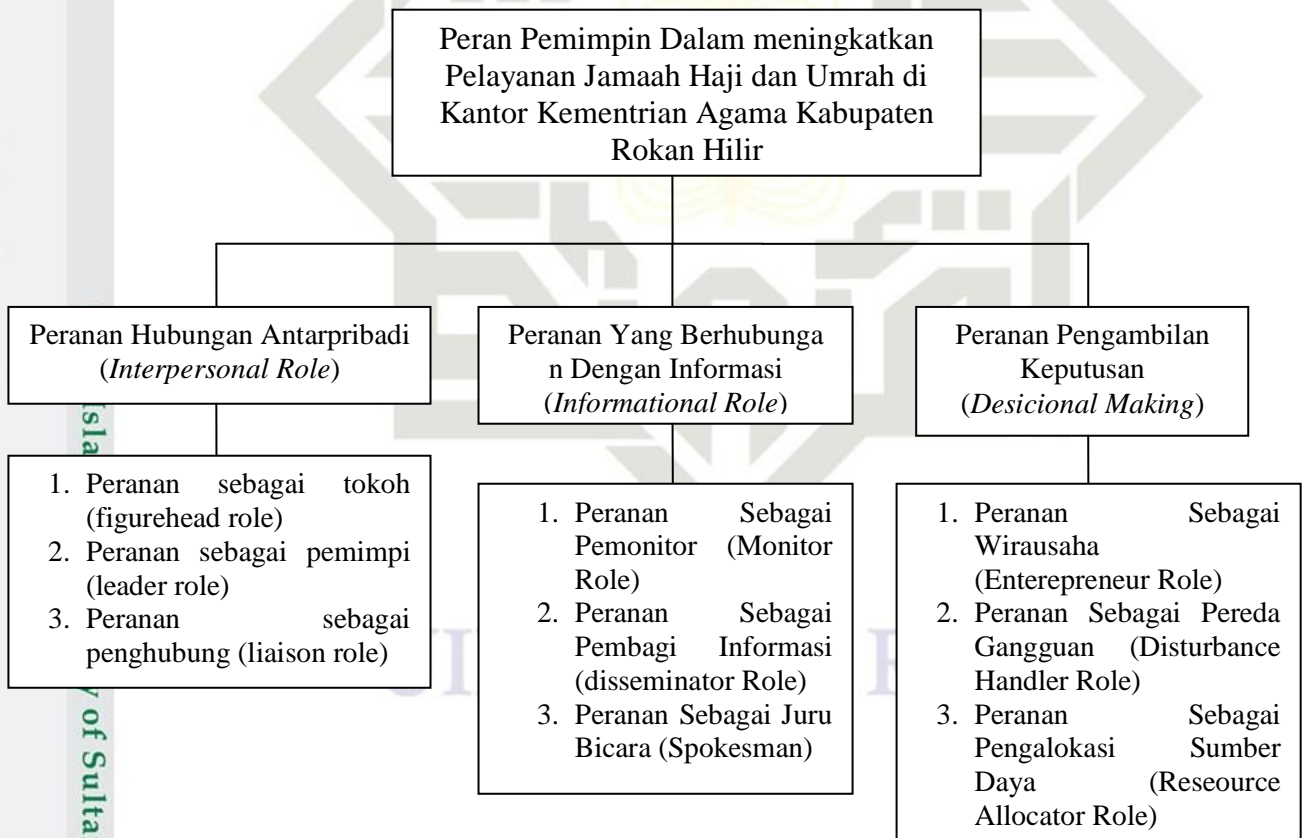
1. Berihram di miqat
2. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran
3. Melakukan sa'i antara sofa dan marwa
4. Mencukur atau memotong rambut



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. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka pikir ialah uraian ringkasan tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Didalam kerangka pikir inilah akan didudukkan masalah penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu mengungkapkan, menerangkan serta menunjukkan persepektif terhadap atau dengan masalah penelitian.<sup>48</sup> Dasar penelitian inilah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir. Untuk lebih jelasnya di jabarkan dalam bentuk bagian berikut ini.



<sup>48</sup>Cik Hasan Basri, *Penuntun Penyusun Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 43



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 METODELOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari pengukuran.<sup>49</sup>

Deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam, metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Penelitian ini lebih menitik beratkan pada observasi lapangan.<sup>50</sup>

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan di laksanakan Di Kantor Kementerian Agama yang terletak di Jl. Lintas Bagan Siapi-Api Kabupaten Rokan Hilir. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 sampe dengan bulan Januari 2023.

### C. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

<sup>49</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 3-4

<sup>50</sup>Dewi Saidah, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 19





#### 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.

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada, dan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>51</sup>

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada, dan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data.<sup>52</sup> Data ini diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan terdahulu. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh.

### D. Informan Penelitian

Informan dalam melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif ini diusahakan adalah informan yang memahami informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian ini. Teknik purposive sampling adalah pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap penting. Tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.<sup>53</sup> Informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

<sup>51</sup>Sumardi Subrata, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 82

<sup>52</sup>Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 82

<sup>53</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 53



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.

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Naini, M.Pd.I	Kepala Kementerian Agama
2	H. Tarmizi, S.HI	Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
3	Muhammad Mukin	Staff Penyelenggaraan Haji dan Umrah
4	Fahrur Rozi, S.H	Staff Penyelenggaraan Haji dan Umrah
5	Nurlena	Calon Jamaah Haji Tahun 2023

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

### E. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini di peroleh dengan beberapa cara yaitu :

#### 1. Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau untuk menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Observasi adalah salah satu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>54</sup> Pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Peneliti turun langsung ke lokasi penelitian untuk melihat secara dekat mengenai permasalahan yang akan diteliti baik subjek maupun objek. Observasi dalam penelitian yaitu penelitian melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya pada Kantor Kementerian Agama. Dan observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan tidak langsung.

<sup>54</sup>Sudaryono, *Metodologi Penelitian : Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2018), hlm 226.



#### 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.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dan informan. Metode yang digunakan dalam wawancara adalah *In Dept Interview* wawancara mendalam yang dilakukan secara *Face to face* dan membawa instrumen sebagai pedoman wawancara. Yaitu menggunakan alat bantu seperti alat tulis, tape recorder, dan pendukung lainnya agar menunjang proses wawancara.

Proses wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi tentang peran pemimpin dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji dan umrah. Hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya rahasia atau di privasikan.

## 3. Dokumentasi

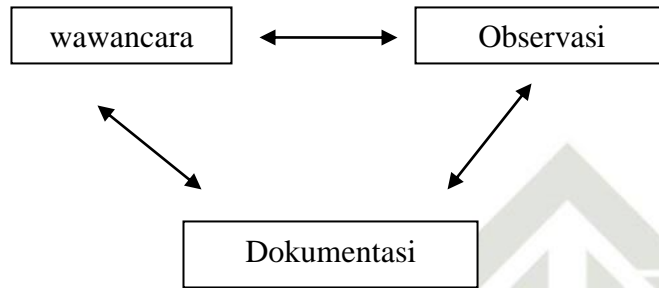
Dokumentasi yaitu catatan peristiwa yang berupa tulisan, gambar, atau karya-karya yang menjadi pengumpulan data pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi. Data dokumentasi tersebut berkaitan dengan peran kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji dan umroh di kantor kementerian agama kabupaten Rokan Hilir

## F. Validasi Data

Validasi data merupakan langkah yang dilakukan setelah pengumpulan data dilakukan. Untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif. Digunakan uji validitas data dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi dapat memanfaatkan penelitian, sumber data, metode, dan teori. Triangulasi metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap pengguna metode pengumpulan data. Apakah informasi yang didapat dengan metode observasi sesuai dengan informasi

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.

yang diberikan ketika diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.<sup>55</sup>



**Tabel 3.2 Metode Triangulasi**

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu aktivitas mengurai atau memburaikan data untuk melahirkan kaidah atau kaidah-kaidah yang berkenaan dengan fokus penelitian dengan menggunakan metode, teknik, dan alat.<sup>56</sup> Analisis data adalah proses penyerdehanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Tujuan dari teknik analisis data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menggambarkan keadaan atau fenomena dilapangan yang dipilih secara sistematis menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan dengan menggunakan bahasa yang mudah di cerna atau mudah dipahami oleh masyarakat umum.<sup>57</sup>

Dari data yang telah didapatkan penulis akan melakukan teknik analisis data yang berupa.<sup>58</sup>

<sup>55</sup>M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Preneda Media Group, 2007). Hlm 257

<sup>56</sup>Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung : Saimbiosia Rekatama Media, 2011), hlm. 209

<sup>57</sup>Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, *Jurnal Alhadharah*, Vol, 17, 2018, hlm. 91

<sup>58</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2006), hlm. 59



#### 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.

### 1. Reduksi Data

Reduksi dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang ada. Selama pengumpulan data berlangsung terjadi tahap reduksi, reduksi data untuk bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,serta membuang yang tidak perlu, sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dalam reduksi data juga membuat abstrak seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan lapangan hasil observasi wawancara dan pengkajian dokumen.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis. Untuk menyajikan data dilakukan dengan teks bersifat naratif. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang akan terjadi dan dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan data yang disajikan tersebut. Proses penyajian data ini mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami, yang saling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>59</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan data dilakukan setelah melihat hasil data yang direduksi. data yang telah tersusun lalu dibandingkan antara satu dengan lainnya. Untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban permasalahan yang ada.

<sup>59</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 245



#### 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.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir adalah salah satu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir. Salah satu tugas pokoknya adalah melakukan pembinaan dan pelayanan dibidang agama dan keagamaan di Kabupaten Rokan Hilir, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Kementerian Agama Provinsi Riau, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir merupakan instansi vertikal (tidak termasuk yang diotonomokan). Oleh karena itulah, maka setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa pada garis dan rel yang telah ditetapkan. Meskipun kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir merupakan instansi vertikal namun bukan berarti hanya mengurus tugas-tugas pemerintah pusat semata, namun juga mengurus tugas-tugas pemerintah pusat semata, namun juga mengurus tugas-tugas yang bersifat kedaerahan, sebab pada kenyataannya Kantor ini membina dan melayani kepentingan-kepentingan orang daerah. Oleh karena itulah, maka koordinasi antara Kepala Kantor Kementerian Agama dengan pemerintahan daerah dalam hal ini Bupati, senantiasa dilakukan, sehingga kebijakan-kebijakan pemerintah daerah khususnya dalam bidang pembangunan agama dan keagamaan.<sup>60</sup>

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir merupakan Kantor yang hampir sama dengan sebuah pemerintahan, sebab pada kenyataannya mengurus seluruh kepentingan manusia sejak lahir sampai mati, tugas-tugas kedinasannya, bersentuhan langsung dengan tugas-tugas kedinasan lainnya.

<sup>60</sup>Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022



#### 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.

Secara umum ruang lingkup tugas kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir sangat besar .Pada tahun 2013 ,Stuktur Anggaran Kementerian Agama mengemban 4 Fungsi, yaitu Pelayanan Umum, Agama, Pendidikan, dan Perlindungan Sosial. Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Bidang Agama Tahun 2010-2014, Program-Program dilingkungan Kementerian Agama terdiri dari 11 program sesuai dengan unit Eselon I yang ada, dimana Sekjen mengemban dua program yaitu Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis lainnya Kementerian Agama dan Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur Negara Kementerian Agama. Sedangkan Eselon I lainnya melaksanakan program sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Tugas pokoknya adalah melaksanakan sebagian tugas pokok Kementerian Agama dibidang keagamaan, Pembangunan dibidang fisik, serta pembangunan dibidang non fisik yaitu iman dan taqwa tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang diperlukan sebagai wadah untuk melaksanakan pembangunan keagamaan. Kabupaten Rokan Hilir merupakan daerah pesisir yang terdiri dari 15 kecamatan dan telah ditunjuk Kepala KUA disetiap kecamatan, seperti di Kubu, Bangko, Tanah Putih, Rimba Melintang, Bagan Sinembah, Pasir Limau Kapas, Sinaboi, Tanah Putih Tanjung Melawan, Pujud, Bangko Pusako, Simpang Kanan, Batu Hampar, Rantau Kopar, Kubu Babussalam, dan Pekaitan.<sup>61</sup>

#### B. Visi dan Misi Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir

##### 1. Visi

Untuk menghadapi perkembangan dan kemajuan zaman yang demikian pesat Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir telah merencanakan visi untuk keberadaannya dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang. Kebutuhan visi tersebut merupakan sesuatu

<sup>61</sup> Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022



**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.

yang sangat mutlak sebagai pedoman organisasi atau instansi untuk melangkah kedepan dalam menyikapi perkembangan zaman.<sup>62</sup> Sebagai cara pandang kedepan dalam menyikapi perkembangan zaman. Sebagai cara pandang ke depan maka visi harus dirumuskan sedemikian rupa untuk mencapai hasil yang akan diraih oleh organisasi.<sup>63</sup>

Visi yang telah dirumuskan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir adalah : **“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Rokan Hilir yang taat Kementerian Agama yang taat melaksanakan ajaran keagamaannya, dinamis dan rukun yang tercermin dalam kehidupan beragama dan bernegara”**.

2. Misi

Misi adalah untuk menentukan kearah mana hal yang diinginkan oleh organisasi terlaksana dengan baik sesuai dengan perkembangan dan tuntunan zaman. Dengan adanya misi diharapkan seluruh aparat serta masyarakat yang berkepentingan dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir dapat memberikan kontribusinya masing-masing demi mewujudkan misi tersebut.

Adapun Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
5. Meningkatkan produktifitas dan daya saing pendidikan meningkatkan tata kelolah

<sup>62</sup>Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022

<sup>63</sup>Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022



**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.

**C. Program Kegiatan Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir**

1. Program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah.
2. Program sarana dan prasarana aparatur negara.
3. Program peningkatan pelayanan kehidupan beragama.
4. Program pemahaman penghayatan, pengalaman dan pengembangan nilai-nilai keagamaan.
5. Peningkatan pendidikan agama dan keagamaan
6. Pengembangan lembaga-lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan.
7. Peningkatan pendidikan agama dan keagamaan.
8. Program wajib belajar pendidikan sembilan tahun

**D. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi kesuksesan kegiatan-kegiatan suatu perusahaan atau perkantoran. Agar kegiatan yang ada didalam perusahaan atau perkantoran tersebut lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga perlu agar terjadinya pembagian kegiatan yang sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya. Struktur organisasi yang baik yaitu menempatkan yang tepat memiliki kompetensi. Agar semua kegiatan yang dilakukan lebih terarah, teratur, dan terkontrol hingga apabila terjadi persoalan akan dapat segera diselesaikan mungkin.<sup>64</sup>

UIN SUSKA RIAU

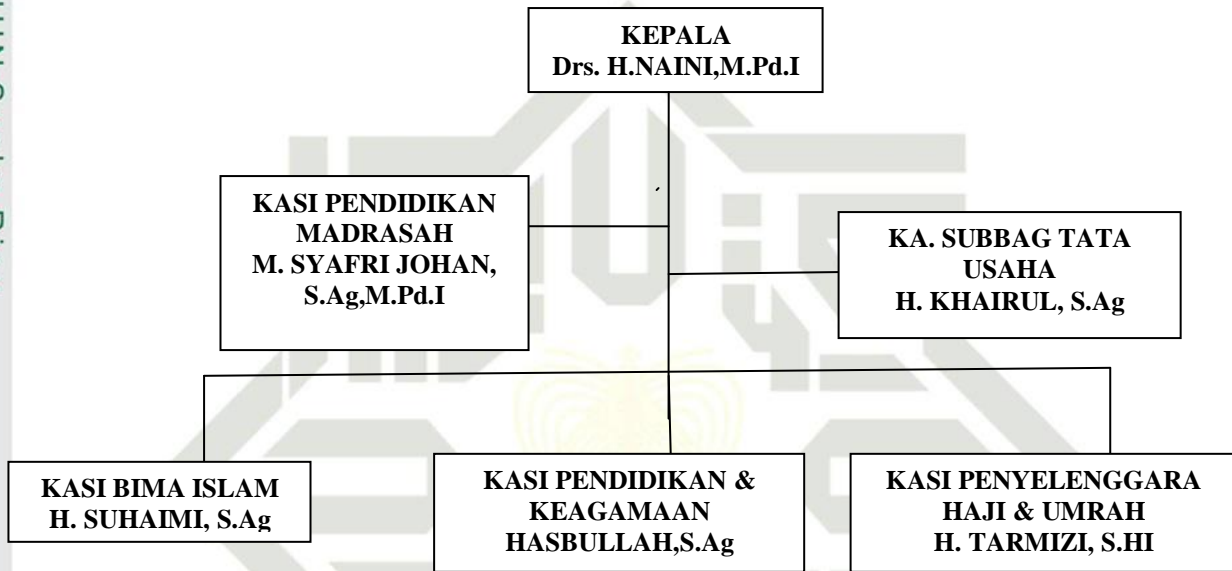
<sup>64</sup> Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022



**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.

**STRUKTUR ORGANISASI  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
ROKAN HILIR**



**Tabel 4.1 Struktur Organisasi**

Tugas dan Fungsi setiap Perbidang:

**1. Bagian Tata Usaha**

Tugas :

Melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan pelayanan, pembinaan administrasi keuangan dan barang milik negara lingkungan kantor Kementerian Agama berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala Kantor Kementerian Agama.<sup>65</sup>

Fungsi :

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Mukim selaku Staff Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir pada tanggal 16 Januari 2023 Jam 14.45 WIB



#### 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.

- a. Koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, dan laporan.
- b. Pelaksanaan urusan keuangan.
- c. Penyusunan organisasi dan tata laksana.
- d. Pengelolaan urusan kepegawaian.
- e. Penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum.
- f. Pelaksana bimbingan kerukunan umat beragama.
- g. Pelayanan informasi dan hubungan masyarakat.
- h. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan.

Bagian tata usaha sendiri terdiri atas:

- a. Subbagian Perencanaan dan Keuangan Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi penyusunan rencana, program dan anggaran, evaluasi dan laporan, serta pelaksanaan urusan keuangan.
- b. Subbagian Organisasi Tata Laksana dan Kepegawaian Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan organisasi dan tata laksana serta pengelolaan urusan kepegawaian.
- c. Sub bagian Hukum dan Kerukunan Umat Beragama Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang-undangan, bantuan hukum, dan pelaksanaan urusan kerukunan umat beragama serta pelayanan masyarakat Khonghucu.
- d. Subbagian Informasi dan Hubungan Masyarakat Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan urusan pengelolaan informasi dan hubungan masyarakat.

## 2. Bidang Pendidikan Agama Dan Keagamaan Islam

Tugas:

Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan



**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.

Keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.<sup>66</sup>

Fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah pendidikan al-Quran, dan pondok pesantren, serta pengelolaan sistem informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan pendidikan agama dan keagamaan.

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam terdiri dari:

- a. Seksi Pendidikan Agama Islam pada Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Dasar. Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini dan pendidikan dasar.
- b. Seksi Pendidikan Agama Islam pada Pendidikan Menengah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan menengah.
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Al-Quran Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendidikan diniyah takmiliah, diniyah formal dan kesetaraan serta pendidikan al-Quran.

<sup>66</sup> Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022



**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.

### 3. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Tugas:

Melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama.<sup>67</sup>

Fungsi:

- a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, perlengkapan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, pengelolaan keuangan haji serta pengelolaan sistem informasi haji.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Bidang penyelenggaraan haji dan umrah terdiri dari:

- a. Seksi pendaftaran dan dokumen haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji.
- b. Seksi Pembinaan Haji dan Umrah
- c. Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pembinaan haji dan umrah.
- d. Seksi akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji.

<sup>67</sup> Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022



#### 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.

- e. Seksi pengelolaan keuangan haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengelolaan keuangan haji.

#### 4. Bidang Bimbingan Masyarakat Islam

Tugas:

Melaksanakan pelayanan dan bimbingan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama.<sup>68</sup>

Fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang bimbingan masyarakat Islam.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah, kepenghuluan dan pemberdayaan kantor urusan agama serta penerangan agama Islam, dan pemberdayaan zakat & wakaf, serta pengelolaan sistem informasi bimbingan masyarakat Islam.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang bimbingan masyarakat Islam.

Bidang Bimas Islam terdiri dari:

- a. Seksi urusan agama islam dan pembinaan syariah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.
- b. Seksi kepenghuluan dan pemberdayaan kantor urusan agama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan

<sup>68</sup> Data Hasil Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir, diperoleh dari H. Tarmizi, S. HI Selaku Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pada Tanggal 29 Desember 2022



#### 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.

pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang kepenghuluan dan pemberdayaan kantor urusan agama.

- c. Seksi penerangan agama islam mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang penerangan agama Islam serta pengelolaan sistem informasi bimbingan masyarakat Islam.
- d. Seksi pemberdayaan zakat mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pemberdayaan zakat.
- e. Seksi pemberdayaan wakaf mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pemberdayaan wakaf.

#### E. Nilai-Nilai Organisasi

1. Integritas, yaitu keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar.
2. Profesionalitas, yaitu bekerja secara disiplin, kompeten dan dapat tepat waktu dengan hasil terbaik.
3. Inovasi, yaitu menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik.
4. Tanggung jawab, yaitu bekerja secara tuntas dan konsekuan.
5. Keteladanan, yaitu menjadi contoh yang baik bagi orang lain.<sup>69</sup>

UIN SUSKA RIAU

<sup>69</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Mukim selaku Staff Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir pada tanggal 16 Januari 2023 Jam 14.45 WIB



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.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Setelah pemaparan data disajikan dan dianalisis, maka diperoleh bahwa Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji dan umrah di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir, telah terlaksana dengan baik. Dalam hal ini dibuktikan bahwa peran-peran yang dilaksanakan terdiri dari peran *interpersonal role*, peran *informasi role*, dan peran *desicoen making*.
2. Administrasi Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir memberikan administrasi dengan memberikan hasil memuaskan, sehingga para jamaah merasa adanya kemudahan dalam pelayanan yang diberikan.
3. Bimbingan manasik, Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir dalam bimbingan manasik haji dilakukan beberapa tahapan sebagai bimbingan manasik pra haji. Namun akan lebih maksimal jika manasik juga dilakukan saat haji dilaksanakan, seperti breafing sebelum melakukan rukun haji dan bimbingan pasca haji yang bertujuan untuk mempertahankan kemakmuran haji dan umrah yang telah ditunaikan.
4. Transportasi, Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan transportasi mengimplementasikan pelayanan yang maksimal, dengan menyusun sebuah sistem kloter solusi dan jalan keluar, atas membludaknya pemberangkatan secara bersamaan.
5. Kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan kepada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir yakni calon jamaah yang telah mendaftar sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pada mereka. Tidak hanya itu bahkan pegawai yang melayani mereka sangat



ramah dan sopan santun ketika berbicara dihadapan calon jamaah haji tersebut, fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup baik.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan kepuasa jamaah haji, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut: *pertama*, pelayanan yang dilaksanakan para pegawai terhadap calon jamaah haji tetap pertahankan dan pertingkatkan pelayanan calon jamaah haji agar supaya jamaah nya tidak berpaling dari kantor Kementerian Agama tersebut, dan harus terus memberikan pelayanan yang sebaik-baik mungkin. *Kedua*, pelayanan yang diberikan kepada calon jamah haji sudah cukup baik serta sudah memenuhi standar pelayanan yang baik, namun pegawai tetap harus menjaga pelayanannya seperti menjaga keramahan terhadap calon jamaah haji atau umrah, harus tetap memberikan pelayanan yang memang harus lebih baik lagi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Yang mana pelayanan yang baik dapat memberikan kesan bagi calon jamaah haji yang akan datang.

### 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.



## 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.

## DAFTAR PUSTAKA

## Buku

- A Sholihin, As-Suhaili, 2018, *Tuntunan Super Lengkap Haji dan Umrah*. Jakarta Selatan: Cahaya Ilmu.
- Al Habsyi, Muhammad Bagir, 2002, *Fiqih Praktis Menurut Al-Quran As-Sunnah dan pendapat para ualam buku Kementrian Agama*, Bandung: Mizan.
- Anwar Yohni, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta
- Ardianto Elfinaro, 2011, *Metodologi Penelitian Untuk Publik Relations Kualitatif*, Bandung: Sambiosa Rekatama Media.
- Aziz Abdul Kustini, 2007, *Ibadah Haji dan Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang.
- Arikunto Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Basri Hasan Cik, 2001, *Penuntun Penyusun Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bungin Burhan M, 2007, *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Politi Ilmu Sosial*, Jakarta: Preneda Media Group.
- Donny Juni Priansa, Suwatno, 2014, *Manajemen SDM*, Bandung: Alfabeta.
- Edy Suhardono, 1994, *Peran Konsep Derivasi dan Implikasinya*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Erlangga Ruli, 2015, *Menjadi Kaya dengan Berbisnis Travel Umrah*, Jakarta: PT Grasindo.
- Fahmi, Irham, *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.



## 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.

- Hasan Iqbal, 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmir, 2006, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khalid Abu, Kamus Bahasa Arab Al-Huda Arab-Indonesia Disertai Cara Membacanya. Surabaya Fajar Mulya.
- Majid Nurcholish, 1997, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, Jakarta: Paramidana.
- Moleong J lexy, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suhardono Edy, 1994, *Teori Peran Konsep Derivasi dan Implikasinya*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supriyono RA, 1999, *Manajemen Strategis dan Kebijakan Bisnis*, Yogyakarta. BPFEUGM.
- Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sabiq sayid, 2008, *fiqih sunnah tiga*, Jakarta: Cakralawa Publishing.
- Saidah Dewi, 2015, *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Subrata Sumardi, 1995, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, Bandung: PT Remaja Rodakarya.
- Sugiyono, 2015, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Mix Methods*, Depok: PT Raja Grafindo.
- Sinambe, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori dan Implikasinya*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambe, 2006, *Reformasi Pelayanan, Teori dan Implikasinya*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Thoah, Miftah, 2009, *Kepemimpinan Dalam islam Manajemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wawarunto Bob, 1997, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.



#### 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.

### Jurnal

- Anwar Dani Ahmad, 2019, *Peran Perempuan Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Sumenap*, Vol 12 No 1.
- Fikri Sirhana, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Semarang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No 1.
- Nurfalah Ridwan, *Strategi Pimpinan Dalam Optimalisasi Rekrutmen Jamaah Haji*, *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, Vol 17.
- Moekijat, *Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyah Bandar Kota Samarinda*, *Jurnal Pemerintah*, Vol. 7.
- Rawlin, William Beck, 2019, *Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian dalam Keberangkatan Kapal di Kantor Kesyah Bandar Kota Samarinda*. Vol 7 No 3.
- Rijali Ahmad, 2018, *Analisis Data Kualitatif*, *Jurnal Virgi al-hadharah*, Vol 7 No 33.

### Website

- Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2013, *Petunjuk Pelayanan Pembinaan dan Perlindungan Bagi Jamaah Calon Haji*, Bandung Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.
- Syamsudin Amir, 2017, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, Universitas Abdurrah.
- Tim Dep. Agama & Fisip, 2004, *Pendidikan Agama Islam*, Jakarta: Pusat Penerbit.

**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.

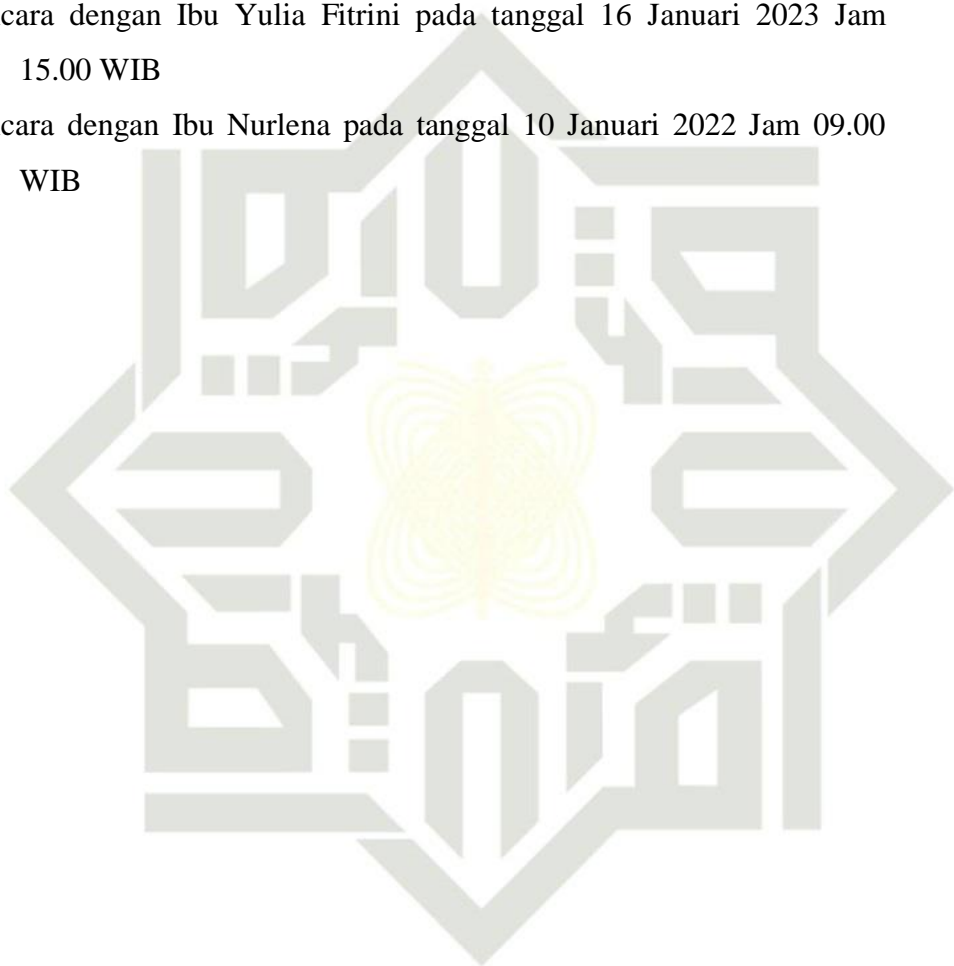
**Wawancara**

Wawancara dengan Bapak H. Tarmizi, S.HI pada tanggal 29 Desember 2022 Jam 11.15 WIB

Wawancara dengan Bapak Muhammad Mukim pada tanggal 16 Januari 2023 Jam 14.45 WIB

Wawancara dengan Ibu Yulia Fitriani pada tanggal 16 Januari 2023 Jam 15.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Nurlena pada tanggal 10 Januari 2022 Jam 09.00 WIB



UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN 1 INSTRUMEN WAWANACARA

1. Bagaimana seorang pemimpin di Kantor Kementerian Agama Rokan Hilir dalam menghadapi pegawainya?
2. Bagaimanakah seorang pemimpin itu dimata para staff-staff yang ada di Kantor Kementerian Agama tersebut?
3. Bagaimana seorang pemimpin itu yang layak ketika di hadapan orang dalam berbicara atau memberikan informasi-informasi yang ada?
4. Apakah ada perbedaan kriteria seorang pemimpin dari periode sebelumnya hingga saat ini?
5. Bagaimana perencanaan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama dalam men ingkatkan pelayanan kepada jamaahnya?
6. Bagaimana proses pelaksanaan ketika bimbingan manasik haji?
7. Persiapan apa saja yang dilakukan Kantor Kementerian Agama untuk melaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji?
8. Apakah ada hambatan ketika melayani jamaah haji maupun umrah di Kantor Kementerian Agama?
9. Seperti apakah yang sering diberikan dalam pelayanan dari pegawai yang ada di Kementerian Agama tersebut?
10. Bagaimana tanggapan calon jamaah haji ketika di layani oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir?
11. Bagaimana sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir?
12. Apa visi misi dari Kantor Kementerian Agama ini?
13. Apa program kerja dari Kantor Kementerian Agama ini?
14. Apakah ada nilai-nilai oragnisasi dari Kantor Kementerian Agama ini?

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.



**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.

**LAMPIRAN II  
TRANSKIP WAWANCARA**

Narasumber / Informan I : Drs. H. Naini, M.Pd.I  
 Jabatan : Kepala Kementerian Agama  
 Hari / Tanggal : Senin / 26 Desember 2022  
 Waktu / Tempat : 10.10 Wib / Ruang Kepala Kementerian Agama

1. Bagaimana seorang pemimpin di Kantor Kementerian Agama Rokan Hilir dalam menghadapi pegawainya?

Jawaban : saya sebagai pemimpin di kantor ini mempunyai tanggung jawab terhadap para pegawai tau staff saya, apapun permasalahan yang ada di Kantor Kemenag ini saya harus menghadapinya, dan saya mencari jalan keluarnya.

2. Bagaimanakah seorang pemimpin itu dimata para staff-staff yang ada di Kantor Kementerian Agama tersebut?

Jawaban : pada setiap hari seninnya pak naini, atau kepala kementerian agama selalu menghadiri upacara bersama di hari senin selama beliau memimpin, beliau tidak pernah tidak menghadiri upacara dan terkait dengan undangan-undangan dari luar ataupun dari dalam beliau juga pasti menghadirinya. Namun, terkadang undangan beliau sebagai pemateri biasanya ada yang bertabrakan dengan waktunya, jadi beliau ini harus memilih undangan salah satunya.

3. Bagaimana seorang pemimpin itu yang layak ketika di hadapan orang dalam berbicara atau memberikan informasi-informasi yang ada?

Jawaban : saya harus memastikan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kinerja pegawai saya , karena penyampaian informasi ini sesuai dengan tugas masing-masing yang di arahkan kepada bawahan saya.

Narasumber / Informan II : H. Tarmizi, S.HI  
 Jabatan : Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
 Hari / Tanggal : Kamis / 29 Desember 2022  
 Waktu / Tempat : 11.15 Wib / Ruang Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

1. Apakah ada perbedaan kriteria seorang pemimpin dari periode sebelumnya hingga saat ini?



**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.

Jawaban : iya ada perbedaan, kalok periode sebelumnya itu dalam pendaftaran umrah mereka langsung datang ke kantor, jika sekarang pendaftarannya bisa secara online, dalam arti kata di permudah gitu, kalau pendaftarab haji tetap sama.

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji maupun umrah ketika datang ke kantor?

Jawaban : pelayanan yang kami berikan kepada calon jamaah haji atau umrah itu sangat baik, sesuai apa yang dikatakan Bapak Kasi penyelenggaraan Haji dan Umrah, kami melayani mulai dari pendaftaran hingga pembuatan paspor dengan secara online, dan kalau sekarang kami melakukan bimbingan manasik haji itu harus sesuai dengan pembimbing atau guru yang mempunyai sertifikatnya, jika tida ada serifikat maka tidak bisa untuk membimbing dalam manasik haji tersebut. Lalu kami juga memberikan konsumsi makanan dengan jenis masakan indonesia yang disajikan secara prasamanan, dan kami akan memberikan transportasi bus, yang mana didalam bus itu akan didampingi oleh muthowifnya.

3. Bagaimana proses pelaksanaan ketika dalam bimbingan manasik haji?

Jawaban : manasik haji ini dilakukan tanpa pemungutan biaya tambahan dari jamaah haji diluar biaya penyelenggaraan ibadah haji yang ditetapkan. Dalam kegiatan manasik haji ini, calon jamaah haji dapat melakukan bimbingan manasik haji mandiri, maupun tingkat kota atau kecamatan.

4. Apakah ada hambatan ketika melayani jamaah haji maupun umrah di Kantor Kementerian Agama?

Jawaban : hambatan yang ada dalam Kantor Kemenag ini saat melayani Jamaah Haji dan Umrah itu hanya Jaringan saja, tidak ada yang lain, semua sudah kami berikan yang semaksimal mungkin, hanya terkendala di jaringan, apabila lampu mati maka jaringan kami tida ada, itulah yang menyebabkan hambatan dalam melayani jamaah tersebut.

5. Seperti apakah yang sering diberikan dalam pelayanan dari pegawai yang ada di Kementerian Agama tersebut?

Jawaban : dalam melayani itu intinya ada tiga yakni, melayani, melindungi, dan membina. Dalam melayani yaitu dimulai dari pendaftarannya, pembatalan calon jamaah haji yang sudah meninggal, penggabungan suami istri yang mendaftar terpisah, sedangkan membina itu yakni terdiri dari manasuki haji mandiri, manasik haji tingkat kabupaten, sedangkan





**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.

melindungi yakni melindungi jamaah atau mendampingi, atau bisa juga dikatakan mengkoordinasi jamaah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.

Narasumber / Informan III : Nurlena

Jabatan : Calon Jamaah Haji

Hari / Tanggal : Senin / 10 Januari 2022

Waktu / Tempat : 09.00 Wib / Rumah Kediaman Ibu Nurlena

1. Bagaimana tanggapan calon jamaah haji ketika di layani oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir?

Jawaban : alhamdulillah, saya puas dengan pelayanan yang diberikana pada kantor kementerian agama kabupaten Rokan Hilir, disana juga para pegawainya sopan santun, ketika kita datang langsung disambut dengan senyuman, keramahannya.

Narasumber / Informan IV : Muhammad Mukim

Jabatan : Staff Kementerian Agama

Hari / Tanggal : Senin / 16 Januari 2022

Waktu / Tempat : 14.45 Wib / Kantor Kementerian Agama

1. Bagaimana sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir?

Jawaban : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir adalah salah satu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir. Salah satu tugas pokoknya adalah melakukan pembinaan dan pelayanan dibidang agama dan keagamaan di Kabupaten Rokan Hilir, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Kementerian Agama Provinsi Riau, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir merupakan instansi vertikal (tidak termasuk yang diotonomokan). Oleh karena itulah, maka setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa pada garis dan rel yang telah ditetapkan. Meskipun kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir merupakan instansi vertikal namun bukan berarti hanya mengurus tugas-tugas pemerintah pusat semata, namun juga mengurus tugas-tugas pemerintah pusat



**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.

semata, namun juga mengurus tugas-tugas yang bersifat kedaerahan, sebab pada kenyataannya Kantor ini membina dan melayani kepentingan-kepentingan orang daerah. Oleh karena itulah, maka koordinasi antara Kepala Kantor Kementerian Agama dengan pemerintahan daerah dalam hal ini Bupati, senantiasa dilakukan, sehingga kebijakan-kebijakan pemerintah daerah khususnya dalam bidang pembangunan agama dan keagamaan.

2. Apa visi misi dari Kantor Kementerian Agama ini?

Jawaban : Terwujudnya masyarakat Kabupaten Rokan Hilir yang taat Kementerian Agama yang taat melaksanakan ajaran keagamaannya, dinamis dan rukun yang tercermin dalam kehidupan beragama dan bernegara.

Narasumber / Informan V : Yulia Fitriani

Jabatan : Staff Kementerian Agama

Hari / Tanggal : Senin / 16 Januari 2022

Waktu / Tempat : 15.00 Wib / Kantor Kementerian Agama

1. Apa program kerja dari Kantor Kementerian Agama ini?

Jawaban : Program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah. Program sarana dan prasarana aparatur negara. Program peningkatan pelayanan kehidupan beragama. Program pemahaman penghayatan, pengalaman dan pengembangan nilai-nilai keagamaan. Peningkatan pendidikan agama dan keagamaan.

2. Apakah ada nilai-nilai organisasi dari Kantor Kementerian Agama ini?

Jawaban : Integritas, yaitu keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Profesionalitas, yaitu bekerja secara disiplin, kompeten dan dapat tepat waktu dengan hasil terbaik. Inovasi, yaitu menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Tanggung jawab, yaitu bekerja secara tuntas dan konsekuan. Keteladanan, yaitu menjadi contoh yang baik bagi orang lain.

**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.

## LAMPIRAN III DOKUMENTASI

### Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir



**Wawancara bersama Bapak Kepala Kementerian Agama  
Drs. H. Naini, M.Pd.I**

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.



**Wawancara bersama Bapak Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
H. Tarmizi, S.HI**



**Wawancara bersama calon jamaah Haji  
Ibu Nurlena**

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.



**Dokumentasi saat pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Kantor  
Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir**



**Dokumentasi pada saat arahan yang diberikan Oleh Kasi  
Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

UIN SUSKA RIAU



**Dokumentasi ketika di Tanah Suci**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



#### 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.

## BIOGRAFI PENULIS



**ELISA ANDINI** adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan Ayahanda Syufrizal dan Ibunda Irmawati yang merupakan anak Pertama dari Empat bersaudara. Penulis dilahirkan di Duri pada tanggal 19 Oktober 2001. Penulis beralamat di Desa Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Selanjutnya riwayat pendidikan sekolah, penulis menempuh pendidikan pertama dimulai dari Sekolah Dasar di SDN 015 Banjar XII 2007-2013, MTS Al-Majidiyah 2013-2016, Masdrasah Aliyah Darel Hikmah 2016-2019. Selanjutnya pada tahun 2019 penulis mendaftar pada salah satu perguruan tinggi Strata I (SI) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau Pekanbaru. Dan alhamdulillah selesai pada tahun 2023 dengan judul skripsi “Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hilir”. Skripsi ini dipersembahkan pada keluarga tercinta, saudara/i, sahabat dan semua yang sudah mendo’akan serta memberi support dan motivasi kepada penulis diucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya.

UIN SUSKA RIAU