

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang menjadi pelengkap keislaman seseorang. Kewajiban ini ditujukan bagi setiap Muslim yang memiliki kemampuan secara finansial maupun fisik. Pelaksanaannya melibatkan serangkaian ritual ibadah di Makkah dan wilayah sekitarnya yang dilakukan secara spesifik pada bulan Zulhijah.

Meskipun jumlah jemaah haji Indonesia terus meningkat setiap tahun tanpa terhambat kondisi ekonomi, dampak sosialnya bagi negara masih dipertanyakan. Secara teori, besarnya kuota haji Indonesia diharapkan mampu menekan angka korupsi dan kemerosotan moral, serta meningkatkan kepedulian sosial. Namun kenyataannya, fenomena ini belum membawa perubahan signifikan bagi tatanan masyarakat. Kondisi ini menimbulkan keprihatinan sekaligus tanda tanya besar mengenai cara masyarakat Indonesia memaknai dan menjalankan prosesi ibadah haji tersebut.¹ Padahal, ibadah ini memerlukan anggaran yang sangat besar. Biaya tersebut tidak hanya terserap untuk prosesi inti haji di Tanah Suci,

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, "Dalam Rakernas Evaluasi Haji 2007 Depag Dan Lembaga Terkait, Kuota Jemaah Haji Tahun 2008 Sebanyak 207.000," 2008, <http://www.riaupos.com/>.

tetapi juga membengkok akibat adanya serangkaian tradisi atau ritual lokal yang dilakukan sebelum keberangkatan maupun setelah kepulangan.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِئَلَّا عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ
إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ أَلَّا عَنَّا الْعَلَمِي

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) makam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (Q.S. Ali-‘Imran: 97).²

Menunaikan haji adalah kewajiban satu kali seumur hidup bagi mereka yang sanggup secara menyeluruh. Hal ini berarti jemaah tidak hanya harus sehat secara jasmani untuk menghadapi aktivitas fisik yang padat, tetapi juga harus kuat secara rohani agar dapat mendalami makna ibadah. Selain itu, kesiapan dana menjadi syarat mutlak karena perjalanan jauh ke luar negeri tersebut memerlukan biaya hidup dan akomodasi yang cukup besar.³

Bagi umat Islam, haji merupakan puncak pengabdian spiritual yang sangat dinantikan. Nilai dari ibadah ini menjadi tak terhingga bagi mereka yang melaksanakannya dengan penuh ketulusan serta berpedoman teguh pada syariat dan sunnah Rasulullah SAW.

² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

³ Dudi Iskandar, *Haji: Dari Aroma Bisnis Hingga Pergulatan Spiritual* (Jakarta: Al Kautsar Prima, 2015), 94–95.

Menurut ketentuan para ulama fikih, pelaksanaan ibadah haji terdiri dari serangkaian manasik yang terstruktur. Prosesi ini dimulai dengan berihram dan memasuki Kota Makkah, yang kemudian dilanjutkan dengan tawaf, sai, serta wukuf di Arafah. Rangkaian lainnya meliputi mabit di Muzdalifah dan Mina, melempar jumrah, melakukan penyembelihan hewan kurban, hingga diakhiri dengan pemotongan rambut (*tahallul*).⁴

Menurut pandangan Said Hawwa, ibadah haji melatih seorang Muslim untuk senantiasa berada dalam kondisi beribadah sekaligus menumbuhkan sikap ramah dan penuh kasih kepada sesama mukmin. Beliau menekankan bahwa Al-Qur'an sendiri telah menguraikan berbagai pelajaran berharga yang terkandung dalam pelaksanaan ibadah haji.⁵

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِي مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

“Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh.” (Q.S. al-Hajj: 27).⁶

Prosesi ibadah haji dimulai dari pemahaman teoritis, pelaksanaan ritual, hingga manifestasi fungsinya dalam kehidupan. Mengingat durasinya yang lebih panjang dibandingkan ibadah lain, haji memiliki tujuan utama yaitu tercapainya predikat mabrur yang sarat akan nilai dan hikmah. Namun, esensi tersebut tidak diperoleh secara instan, melainkan memerlukan proses

⁴ Syarif Hidayatullah, *Ensiklopedia Rukun Islam Haji* (Jakarta Selatan: Al Kausar Prima, 2018), 474.

⁵ Sa'id Hawwa, *Ibadah Haji* (Depok: Gema Insani Press, 2012).

⁶ *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*.

pemaknaan dan penghayatan mendalam agar seluruh tujuan spiritualnya selaras dengan firman Allah SWT.

لَا يَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَمْ يَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيِّ مَعْلُومَةٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ ۖ مِنْ بَيْمَةِ النَّعَامِ
فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطِعُوا النَّبِيَّ الَّذِي يَدْعُوا إِلَىٰ مَنَافِعِهِمْ ۚ وَمَا يَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيِّ مَعْلُومَةٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ ۖ مِنْ بَيْمَةِ النَّعَامِ

“Agar mereka menyaksikan berbagai manfaat untuk mereka dan agar mereka menyebut nama Allah pada beberapa hari yang telah ditentukan atas rezeki yang diberikan Dia kepada mereka berupa hewan ternak. Maka makanlah sebagian darinya dan (sebagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir.” (Q.S. al-Hajj: 28).⁷

Berdasarkan amanat Undang-Undang No. 17 Tahun 1999, pemerintah Indonesia memegang tanggung jawab penuh dalam mengelola keberangkatan jemaah haji setiap tahunnya. Melalui sistem manajemen yang terpadu, negara wajib menyediakan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan optimal. Tujuannya adalah memastikan seluruh rangkaian ibadah berlangsung secara aman, tertib, dan sesuai syariat, sehingga jemaah mampu beribadah secara mandiri demi meraih predikat haji mabrur.⁸

Merujuk pada amanat undang-undang tersebut, efektivitas perjalanan haji sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks studi manajemen, penerapan fungsi-fungsi utama seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan secara konsisten sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal. Melalui tata kelola haji yang efektif dan efisien, diharapkan tingkat kepuasan jemaah terhadap seluruh rangkaian pelayanan dapat meningkat secara signifikan.

⁷ *Al-Qur'an Dan Terjemahannya.*

⁸ “Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji,” 1999.

Pemerintah dituntut untuk mengelola pelayanan haji secara profesional guna memastikan kelancaran seluruh rangkaian ibadah. Selain aspek manajerial, setiap calon jemaah memiliki kewajiban untuk melengkapi seluruh persyaratan administratif sebagai prasyarat sah keberangkatan. Tata kelola yang profesional dan kepatuhan terhadap prosedur ini bertujuan untuk menciptakan penyelenggaraan haji yang efektif, efisien, serta minim kendala, khususnya dalam aspek pelayanan.

Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, selaku otoritas penyelenggara haji di tingkat daerah, berkomitmen memberikan pelayanan keagamaan yang optimal. Tugas ini selaras dengan mandat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji. Regulasi tersebut menegaskan bahwa tujuan utama pengelolaan haji adalah menyediakan pembinaan, pelayanan, serta proteksi maksimal bagi jemaah agar mereka dapat menjalankan ibadah sesuai dengan syariat Islam.

Berdasarkan regulasi tersebut, terdapat tiga aspek utama yang wajib diupayakan secara konsisten oleh pemerintah. Dalam hal ini, Kementerian Agama bertindak sebagai representasi negara yang memegang tanggung jawab penuh atas pelaksanaan ibadah haji untuk memastikan keberlanjutan tiga hal berikut:

1. Pembinaan: Meliputi pemberian bimbingan secara komprehensif, mulai dari tahap persiapan (pra-haji), selama pelaksanaan di Tanah Suci, hingga setelah jemaah kembali ke tanah air (pasca-haji).

2. Pelayanan: Mencakup manajemen administratif, penyediaan akomodasi, jaminan kesehatan, fasilitas transportasi, serta pengadaan perlengkapan haji dan kebutuhan logistik lainnya.
3. Perlindungan: Berfokus pada penjaminan keselamatan dan keamanan jemaah, termasuk penyediaan asuransi serta perlindungan hukum dari potensi kerugian yang disebabkan oleh pihak lain.

Implementasi undang-undang tersebut menuntut tata kelola yang profesional guna menjamin kesuksesan penyelenggaraan haji. Mengacu pada teori manajemen, penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan secara optimal akan berbanding lurus dengan kualitas hasil yang dicapai. Melalui sistem manajemen yang efektif dan efisien, diharapkan standar kualitas pelayanan haji secara komprehensif dapat terus ditingkatkan.

Setiap tahun, Kantor Kementerian Agama Kalimantan Tengah menyelenggarakan pendaftaran jemaah haji dengan total kuota sebanyak 1.612 orang. Dari jumlah tersebut, Kabupaten Kapuas mendapatkan alokasi sebanyak 324 jemaah, yang di dalamnya mencakup 13 jemaah kategori lanjut usia (lansia).⁹ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas tercatat sebagai instansi penyelenggara haji dengan volume pendaftar dan angka keberangkatan tertinggi jika dibandingkan dengan kantor kementerian agama kabupaten lain di wilayah Kalimantan Tengah.

⁹ Laporan Pemkab Kapuas, *Calon Jemaah Haji Kabupaten Kapuas Berjumlah 324*, 2024.

Manajemen pelayanan haji kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Kemenag memberikan tantangan yang berbeda-beda, terutama pada manajemen pelayanan haji bagi masyarakat yang berusia lansia. Sari, dkk., dalam penelitiannya menerangkan bahwa lansia cenderung rentan terhadap berbagai penyakit dan berbagai gangguan kesehatan jangka panjang, yang meliputi penyakit kardiovaskular, diabetes melitus, serta hipertensi. Mereka juga mungkin memiliki mobilitas yang terbatas atau memerlukan bantuan dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Hal tersebutlah yang melandasi kenapa penyelenggara harus memastikan bahwa fasilitas haji dapat menangani kebutuhan kesehatan dan mobilitas para jemaah lansia dengan memperhatikan aksesibilitas, perawatan medis, dan fasilitas pendukung lainnya.¹⁰

Jemaah lansia sangat penting untuk diprioritaskan karena mereka berada pada kelompok rentan dari segi kesehatan: risiko masalah medis seperti kelelahan, tekanan darah tinggi, dehidrasi, atau kondisi kronis lainnya jauh lebih tinggi dibandingkan jemaah muda. Selain itu, dari segi kuota, Kementerian Agama secara resmi mengalokasikan 5 % kuota haji reguler untuk jemaah lanjut usia berusia minimal 65 tahun, yang diatur melalui PMA (Peraturan Menteri Agama).¹¹ Adanya prioritas seperti ini, jemaah lansia yang sudah menabung lama dan menanti antrean bisa mendapatkan kesempatan lebih cepat untuk menunaikan haji sebelum

¹⁰ Hellen Oktarina Sari, Fatimah Yunus, and Yunida Een Fryanti, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia Di Kementerian Agama Kabupaten Kaur," *Qulubana: Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 1 (2022): 1–17.

¹¹ Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019, Nomor 13 (2021).

kondisi fisik semakin menurun, sekaligus menunjukkan perlakuan keadilan dan kemanusiaan dalam pelayanan ibadah haji.

Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan Agung bahwa tantangan lainnya adalah aspek sosial dan psikologis. Lansia mungkin mengalami kecemasan, ketakutan, atau kekhawatiran terkait perjalanan jauh dan lingkungan yang baru. Mereka juga mungkin merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan rutinitas baru yang diperlukan selama perjalanan haji. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara untuk memberikan dukungan psikologis dan sosial kepada jemaah lansia, baik sebelum maupun selama perjalanan, agar mereka merasa nyaman dan aman selama menjalani ibadah haji. Ini mungkin melibatkan penyediaan konseling, kelompok dukungan, atau dukungan psikologis individual untuk membantu mengatasi stres dan ketidaknyamanan yang mungkin mereka alami.¹²

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian tentang pelaksanaan manajemen sistem pelayanan haji pada lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan disebabkan beberapa alasan utama. Pertama, lansia merupakan kelompok rentan yang membutuhkan perhatian khusus dalam pelaksanaan ibadah haji. Kondisi fisik dan kesehatan yang sudah menurun pada lansia memerlukan pendekatan yang lebih sensitif dalam merancang dan

¹² Kunto Agung Parayoga, "Manajemen Ibadah Haji Bagi Lansia" (Disertasi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

melaksanakan sistem pelayanan haji. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh lansia dalam menjalani proses haji, sehingga dapat diimplementasikan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kesejahteraan dan keamanan mereka selama pelaksanaan ibadah haji.

Kedua, penelitian ini juga penting karena dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan kebijakan dan program pelayanan kesehatan dan sosial bagi lansia dalam konteks ibadah haji. Dengan memahami secara mendalam kondisi serta kebutuhan lansia, pemerintah, dan lembaga terkait dapat merancang kebijakan yang lebih inklusif dan berkelanjutan dalam menyediakan layanan kesehatan, bantuan sosial, dan dukungan psikologis bagi lansia yang akan melaksanakan ibadah haji. Keberhasilan implementasi kebijakan ini dapat meningkatkan kualitas hidup lansia secara keseluruhan serta menjaga keselamatan dan kesejahteraan mereka selama menjalani proses ibadah haji.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan haji pada lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan haji pada lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan, menganalisis, dan memberikan interpretasi tentang:

1. Sistem pelayanan haji pada lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas.
2. Faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan haji pada lansia Kemenag Kabupaten Kapuas.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi penelitian ini sebagai berikut:

1. Dapat memberikan wawasan dan memperluas khazanah ilmu pengetahuan dalam manajemen pelayanan haji.
2. Dapat berguna bagi banyak orang, khususnya bagi segmen pelayanan haji, dan memberikan informasi dalam peranan ilmu manajemen pelayanan haji.

E. Definisi Istilah

Guna memberikan pemahaman yang jelas serta mencegah ambiguitas atau salah penafsiran terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menyusun definisi operasional sebagai berikut:

1. Manajemen

Dalam konteks penelitian ini, manajemen didefinisikan sebagai sebuah proses sistematis yang mencakup tahapan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Proses ini diimplementasikan dengan mengoptimalkan sumber daya manusia serta sarana pendukung lainnya guna menjamin tercapainya target dan tujuan

yang telah ditetapkan. Dalam sistem pelayanan haji bagi lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas, manajemen berperan dalam memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan lansia agar mereka dapat melaksanakan ibadah haji dengan nyaman dan lancar.

2. Sistem Pelayanan

Definisi operasional sistem pelayanan haji pada lansia di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas adalah serangkaian prosedur, mekanisme, dan bentuk layanan yang secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan jemaah haji lanjut usia, mulai dari tahap pendaftaran, pembinaan manasik, pemeriksaan kesehatan, pendampingan administrasi, hingga pelayanan selama keberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji, yang disesuaikan dengan kondisi fisik, psikologis, dan sosial lansia. Sistem ini dioperasikan melalui indikator seperti kemudahan akses layanan, ketersediaan fasilitas ramah lansia, kualitas pendampingan petugas, responsivitas terhadap kebutuhan khusus, serta tingkat kepuasan jemaah lansia terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat diukur efektivitasnya dalam mendukung kelancaran dan kenyamanan ibadah haji bagi kelompok usia lanjut.

3. Haji

Haji dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai ibadah yang dilakukan dengan sengaja menuju Baitullah serta tempat-tempat suci

lainnya, seperti Arafah, Muzdalifah, dan Mina, pada bulan haji yang berlangsung dari Syawal hingga sepuluh hari pertama Zulhijah. Ibadah ini mencakup serangkaian ritual, termasuk thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, serta melempar jumroh, yang harus dilaksanakan sesuai dengan rukun dan kewajibannya dalam waktu yang telah ditentukan.

4. Lansia

Lansia dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai individu yang telah memasuki usia lanjut, yakni berusia 60 tahun ke atas. Dalam manajemen sistem pelayanan haji, lansia merujuk pada jemaah haji yang membutuhkan perhatian khusus terkait aspek fisik, kesehatan, dan kemudahan akses layanan, sehingga kebijakan dan mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kapuas harus disesuaikan untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran ibadah para lansia.

F. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan penelitian ini, yakni:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wulani¹³ dengan judul "*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*", menunjukkan bahwa manajemen

¹³ T. Wulani, "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan" (Tesis, IAIN Bengkulu, 2019).

pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam melibatkan empat tahapan utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang dilaksanakan melalui kerja sama dengan berbagai lembaga pemerintahan guna menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Hasil penelitian ini juga mengungkap berbagai bentuk layanan yang diberikan, termasuk pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahram yang sebelumnya mendaftar secara terpisah, bimbingan manasik haji, serta pengelompokan jemaah dalam regu dan rombongan. Selain itu, terdapat pula layanan perlindungan bagi jemaah haji guna memastikan keamanan dan kenyamanan mereka dalam proses ibadah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Yunus, & Fryanti¹⁴, dengan judul “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur*”, menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur telah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Implementasi pelayanan yang baik ini mencerminkan upaya pemerintah dalam memastikan

¹⁴ Sari, Yunus, and Fryanti, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia Di Kementerian Agama Kabupaten Kaur,” 1–17.

kelancaran serta kenyamanan jemaah lanjut usia dalam menjalankan ibadah haji, dengan memperhatikan aspek fisik, keandalan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan keamanan, serta kepedulian terhadap kondisi jemaah. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa kendala yang masih dihadapi oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan layanan ibadah haji, antara lain belum adanya lembaga bank syariah atau muamalat yang dapat mempermudah transaksi keuangan jemaah, tidak tersedianya lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai wadah pembinaan dan pendampingan calon haji, serta keterbatasan jaringan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berperan dalam administrasi dan pengelolaan data jemaah haji. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia (SDM) di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) menjadi hambatan dalam mengoptimalkan pelayanan, terutama dalam hal administrasi dan pendampingan calon haji lanjut usia.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ali, Wahidatul, dan Ayu, dengan judul *“Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”*, menunjukkan bahwa bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto telah menerapkan sistem pelayanan satu atap sejak tahun 2016, yang bertujuan untuk mempermudah jemaah dalam proses pendaftaran ibadah haji dan umroh. Hasil penelitian ini juga mengungkap bahwa pada awalnya, pelayanan haji dan umroh memiliki fungsi umum untuk

meningkatkan kualitas layanan dan penyelenggaraan ibadah tersebut.¹⁵ Namun, dengan adanya penelitian ini, ditemukan bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan mampu menciptakan sistem yang lebih terstruktur dan terkoordinasi dengan baik, sehingga memberikan kenyamanan bagi calon jemaah haji dan umroh dalam mengurus keperluan administrasi mereka. Implementasi manajemen pelayanan ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh informasi dan pendaftaran haji dan umroh, tetapi juga meningkatkan efisiensi birokrasi dalam penyelenggaraannya, sehingga pelayanan menjadi lebih transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian yang berjudul “Manajemen Sistem Pelayanan Haji Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas”, ini di bagi menjadi 5 (lima) bab di antaranya:

1. Bab I, mencakup pendahuluan yang menjadi dasar awal pemahaman terhadap penelitian. Di dalamnya terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah atau fokus penelitian, tujuan, signifikansi penelitian, definisi istilah, tinjauan terhadap penelitian terdahulu, serta ditutup dengan sistematika penulisan.

¹⁵ Muhammad Ali, Wahidatul M. N, and Ayu W, “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto,” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 43–56.

2. Bab II, mencakup kajian teori dan kerangka pikir yang menjadi landasan konseptual penelitian. Bagian ini menyajikan definisi teoritis yang relevan, tinjauan teoritis dari berbagai sumber, serta penyusunan kerangka pikir yang menjelaskan alur logis dari teori ke arah penelitian yang dilakukan.
3. Bab III, mencakup metode penelitian yang merinci cara kerja ilmiah dalam pelaksanaan studi. Di antaranya adalah jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
4. Bab IV, mencakup hasil penelitian dan pembahasan yang menyajikan data temuan secara sistematis. Bagian ini meliputi penyajian hasil yang diperoleh dari lapangan serta pembahasannya yang dikaitkan dengan teori dan kerangka pikir, untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.
5. Bab V, mencakup penutup yang terdiri atas simpulan dan rekomendasi. Simpulan merangkum hasil-hasil utama dari penelitian, sedangkan rekomendasi diberikan untuk praktik, kebijakan, atau penelitian lanjutan yang relevan dengan temuan yang dihasilkan.