BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup, dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, "mampu" berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh.[1]

Hukum ibadah haji adalah wajib bagi setiap muslim dan muslimah yang mampu. Hal ini Allah SWT sampaikan melalui firman-Nya dalam Q.S. Ali-Imran/ 3: 97 berikut:

فِيهِ ءَايَٰتُۢ بَيِّنَٰتٌ مَّقَامُ إِبۡرَٰهِيمَۖ وَمَن دَخَلَهُۥ كَانَ ءَامِنٗاۗ وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلۡبَيۡتِ مَنِ ٱسۡتَطَاعَ إِلَيۡهِ سَبِيلٗاۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ ٱلۡعَٰلَمِينَ ٩٧

"Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah) menjadi amanlah dia, dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam."[2]

---

[1]Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 1.

[2] Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), h. 78.

Muslim yang melaksanakan ibadah haji atau umrah setelah berniat ihram maka disunnahkan membaca talbiyah sebagai bentuk rasa syukur dan seruan untuk diri sendiri dalam memenuhi panggilan Allah SWT. Menurut jumhur ulama (kebanyakan para ulama), hukum membaca talbiyah selama melaksanakan ibadah haji dan umrah adalah sunnah muakkadah (sunnah yang dikuatkan dan diserukan oleh Nabi Muhammad SAW). bagi pelaksana ibadah haji dan umrah boleh tidak membaca talbiyah, namun tentu saja mengurangi fadhilah dan pahala selama ibadah berlangsung. Berikut bacaan talbiyah beserta artinya:[3]

لَبَّيْكَ اللّٰهُمَّ لَبَّيْكَ. لَبَّيْكَ لَا شَرِيْكَ لَكَ لَبَّيْكَ. اِنَّ الْحَمْدَ وَالنِّعْمَةَ لَكَ وَالْمُلْكَ لَا شَرِيْكَ لَكَ.

"Aku memenuhi panggilan-Mu, ya Allah aku memenuhi panggilan-Mu. Aku memenuhi panggilan-Mu, tidak ada sekutu bagi-Mu. Sesungguhnya segala pujian dan nikmat adalah bagi-Mu, begitu juga kerajaan (kerajaan bumi dan langit). Tidak ada sekutu bagi-Mu."

Sejarah panjang masyarakat muslim Indonesia dalam menunaikan ibadah haji telah memberikan makna sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Dalam berbagai peristiwa baik sosial, ekonomi maupun politik, para *hujjaj* memiliki peran penting dalam memberikan motivasi dan membudayakan kehidupan yang shalih di masyarakat, sehingga mereka selalu diharapkan dapat menjadi secercah titik terang dalam kehidupan kemasyarakatan. Dalam hal penyelenggaraan perjalanan haji sendiri, letak geografis Indonesia relatif jauh dari Saudi

[3] Diambil dari https://www.pelangiblog.com/2017/01/bacaaan-talbiyah-ibadah-haji-dan-umrah.html diakses pada tanggal 12 Agustus 2018.

Arabia dan perbedaan budaya yang mencolok telah menjadikan perjalanan haji sebagai aktifitas penuh tantangan melibatkan bukan hanya pengorganisasian perjalanan melainkan juga aspek spiritualitas dan praktek keagamaan masyarakat. Beragamnya dimensi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji menyebabkan penanganan dan pengelolaan haji memiliki permasalahan sangat kompleks dan sensitif.[4]

Selama masih ada kaum muslimin dan tidak ada kejadian luar biasa yang menjadi penghalang, penyelenggaraan ibadah haji akan tetap berlngsung setiap tahun. Berbagai kesulitan dan kendala selalu dihadapi dengan sabar dan tabah oleh kaum muslimin guna mencapai cita-cita menunaikan rukun Islam yang kelima. Dengan demikian penyelenggaraan haji merupakan realitas sosial yang telah melembaga di kalangan kaum muslimin.[5]

Penyelenggaraan haji merupakan amanat UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik Bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah dilaksanakan berdasarkan asas

[4]Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2007), h. 1.

[5] Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, *Realitas dan Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Ditjen BPIH, 2003), h. 1.

keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan , pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.[6]

Sejalan dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi di berbagai aspek kehidupan sebagai akibat dari cepatnya perkembangan zaman, tuntutan terhadap pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan haji tidak hanya menjadi kenyataan yang harus dihadapi, tetapi merupakan tantangan yang menuntut keseriusan dan kecekatan penanganan. Upaya tersebut bukanlah pekerjaan yang mudah karena dalam penyelenggaraan ibadah haji terkait beberapa hal, yaitu: a) penyelenggaraan haji merupakan rangkaian kegiatan yang beragam; b) dilaksanakan dalam rentang waktu yang panjang; c) melibatkan banyak orang baik pihak di dalam Negeri maupun di Arab Saudi; dan d) menyangkut pengelolaan uang yang banyak. Oleh sebab itu, penyelenggaraan haji memerlukan pengelolaan yang cermat dan sungguh-sungguh, kerjasama yang erat, koordinasi yang dekat, dan SDM yang handal. Meskipun pemerintah terus meningkatkan

[6]Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), h. 1-2.

pelayanan ibadah haji, namun banyak kalangan menilai bahwa penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, masih menunjukkan berbagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya di Arab Saudi.[7]

Pelayanan adalah suatu proses, oleh karena itu obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayann adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan. Memang hasil akhir tugas pelayanan akan dinikmati oleh orang, baik secara berhadapan muka (*face to face*) langsung, maupun melalui sarana hubungan jarak jauh.[8] Pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan. Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan keimigrasian, dan lain-lain.[9]

Kuota haji Indonesia tahun 2017 kembali normal yaitu 221.000 atau menyamai periode 2012. Sebelumnya, sejak 2013 hingga 2016, kuota haji Indonesia hanya 168.800 jemaah. Saudi terpaksa memotong kuota

---

[7] Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, *Realitas dan Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, h. 3.

[8]Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h.186.

[9]Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2007), h. 22.

karena kompleks Masjidil Haram yang selama ini menjadi salah satu lokasi tawaf sedang diperluas. Kini proyek tersebut sudah rampung. Kini Kementerian Agama (Kemenag) mempunyai tugas besar untuk menyiapkan penyelenggaraan haji pada musim haji mendatang dengan menyempurnakan berbagai layanan bagi jemaah haji, baik saat di tanah air maupun tanah suci.

Kementerian Agama (Kemenag) harus melakukan persiapan jauh-jauh hari dalam menghadapi musim haji 2017. Sebab, penambahan kuota haji tahun ini membutuhkan kesiapan penyelenggaraan, mulai administrasi, embarkasi, hingga layanan jemaah di Arab Saudi. Wakil Ketua Komisi VIII DPR RI Sodik Mujahid mengatakan, kesiapan sejak dini harus dilakukan lantaran kuota yang tidak sedikit. Sebanyak 52.200 kuota tambahan diberikan Arab Saudi dari kuota sebelumnya 168.800. Kesiapan yang dimaksud di situ ialah yang berkaitan dengan administrasi pendaftaran awal. Poin tersebut jadi salah satu yang sangat penting karena erat hubungannya dengan penerbitan visa, agar tidak terjadi lagi masalah visa pada 168 ribu jemaah dikarenakan buruknya sistem administrasi.[10]

Salah satu lembaga pemerintah sebagai Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat Kab/Kota adalah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang berada di Provinsi Kalimantan Selatan. Tahun ke tahun dilihat dari data tahun 2015 hingga 2017 jumlah jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu terus meningkat, data jemaah haji pada tahun 2015 berjumlah 142 orang,

[10]Https://www.pressreader.com/similar/281492161013030, di akses pada 23 Mei 2017.

berikutnya tahun 2016 bertambah 1 orang yakni menjadi 143, dan pada tahun 2017 ini peningkatan jemaah haji yang diberikan oleh pemerintah yaitu berjumlah 190 orang dengan TPHD, tetapi yang diberangkatkan hanya 189 orang dikarenakan ada 1 jemaah haji yang menunda keberangkatannya karena masalah kesehatan.[11] Proses pendaftaran jemaah haji yang dilakukan setiap tahun oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanpa terbatas oleh kuota haji nasional, dalam melayani pendaftaran jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mengalami beberapa permasalahan diantaranya yaitu terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jemaah haji antara dokumen pendukung jemaah berupa surat nikah atau ijazah atau akta kelahiran dengan dokumen utama jemaah berupa kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jemaah. Serta, adanya jemaah haji yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti surat nikah, ijazah dan akta kelahiran sebagai syarat pendaftaran jemaah haji sehingga harus membuat dokumen pendukung tersebut, sedangkan dalam proses pengurusan atau pembuatannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak bisa dipastikan waktu selesainya karena berhubungan dengan instansi pemerintah lainnya.[12] Selain itu,

[11]Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

[12] Wawancara dengan Ibu Pujianti Staf Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 31 Juli 2017.

masih banyaknya calon jemaah haji yang belum memahami benar proses pelaksanaan ibadah haji.[13]

Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan jemaah haji yang terjadi di Indonesia, begitu juga dalam lingkup Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (Kemenag Tanbu), yang mana salah satu tugas Kemenag Tanbu ialah memberikan pelayanan kepada jemaah haji yang dalam pelaksanaannya diperlukan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan secara tertib, lancar, dan tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi jemaah haji yang dilayani. Sehingga peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **"Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan permasalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu?
2. Apa saja problematika pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu?

[13] Wawancara dengan Lilies Normalina Djainie, Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 22 Juni 2018.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
2. Untuk mengetahui Apa saja problematika pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Manfaat Teoritis

   Memberi gambaran dalam rangka penyusunan teori serta tambahan khazanah keilmuan terutama pada jurusan manajemen dakwah.

2. Manfaat Praktis

   Sebagai bahan acuan di lapangan agar upaya peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu semakin baik dan terus berkembang.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap penulisan judul di atas, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah dari penelitian ini:

1. Manajemen

   Manajemen dalam Ensiklopedi Nasional Indonesia Vol. 16 (1990: 115) disebutkan bahwa manajemen merupakan proses

perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan sumber daya manusia dan sumber daya lain untuk mencapai tujuan ataupun sasaran secara efektif dan efisien. Dalam pengertian ini, manajemen dikatakan baik, apabila suatu organisasi/ lembaga itu memiliki tujuan dan sasaran yang jelas dan diketahui oleh semua yang terlibat dalam kegiatan organisasi itu. Setelah itu disusunlah langkah-langkah untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan segala sumber daya (manusia, dana, sarana, kesempatan, sumber alam, dan lainnya) secara optimal, efektif dan efisien. Kegiatan dan elemen-elemennya perlu ditata agar tidak tumpang tindih.[14] Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dari Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam tugasnya melayani jemaah haji.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara melayani.[15] Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara mengurus apa saja yang diperlukan oleh para jemaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2017 M/ 1438 H sebagai penyelenggara ibadah haji sebelum keberangkatan ke tanah suci, serta setelah jemaah haji tiba di tanah air.

---

[14]Lasa H.S, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), h. 2.

[15]https://kbbi.web.id/pelayanan diakses tanggal 19 september 2017.

3. Jemaah Haji

Jemaah haji adalah seseorang atau sekelompok umat Islam yang menunaikan ibadah haji tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan, seorang pelanggan yang ingin memiliki pelayanan yang prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengn kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki juga sudah memenuhi rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.[16] Jemaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang telah mendaftarkan dirinya untuk melaksanakan ibadah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang ada untuk menghindari adanya kesan pengulangan atau tindakan plagiat dalam penelitian, maka penulis akan memaparkan penelitian yang pernah ada dengan penelitian yang penulis buat antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Imam Syaukani bersama dengan peneliti lainnya yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*" Penelitian tentang manajemen pelayanan ibadah haji termasuk salah satu penelitian terkait penyelenggaraan haji di Indonesia yang pernah dilakukan Puslitbang Kehidupan Keagamaan

[16] Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji, (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers),* (Jakarta: Nizam Press, 2004), h. 11.

selama kurun waktu beberapa tahun sebelum diterbitkan di tahun 2009. Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan haji yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan yang terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Dan tentu ini memiliki fokus penelitian yang begitu besar karena berskala nasional dengan beberapa dimensinya yang diteliti. Adapun hasil penelitiannya dan menjadi kesimpulan adalah manajemen pelayanan haji di beberapa daerah di Indonesia secara umum cukup baik. Beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam manajemen pelayanan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dilakukan sesuai petunjuk Departemen Agama Pusat. Penelitian ini berbeda karena fokus penelitiannya begitu besar berskala nasional, sedangkan fokus penelitian ini hanya pada Kabupaten Tanah Bumbu.

2. Penelitian yang berjudul "*Pelayanan Jemaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008)*" ditulis oleh Dimas Priyono Sembodo 1103116, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang tahun 2004. Penelitian ini berfokus pada (1) untuk mengetahui muatan yang terkandung dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 (2) untuk mengetahui pelayanan jemaah haji kemenag kota Semarang tahun 2009 dilihat dari implementasi undang-undang No. 13 Tahun 2008 (3) untuk mengetahui hambatan yang dihadapi kemenag kota Semarang dalam

memberikan pelayanan jemaah haji dilihat dari implementasi undang-undang No. 13 tahun 2008. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan jemaah haji kota Semarang tahun 2009 yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Semarang sudah sesuai dengan undang-undang No. 13 tahun 2008 dengan perubahannya.

Penelitian ini berbeda karena fokus pembahasannya pada hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kementerian Agama Semarang dalam memberikan pelayanan jemaah haji dilihat dari implementasi undang-undang No. 13 tahun 2008 dan juga untuk mengetahui hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama Semarang dalam rangka memperbaiki pelayanan yang diberikan dilihat dari implementasi undang-undang no. 13 tahun 2008. Sedangkan dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada persoalan manajemen, khusus nya manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

3. Penelitian yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*" ditulis oleh Joko Sulak Suwarno 091311014, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di kementerian agama kabupaten Kendal pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi,

bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Kelebihannya yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantren Selamet, yang hal itu dapat lebih memudahkan jemaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya: ruang ber AC, kursi tunggu, TV, koran, majalah, air mineral, memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, adanya subsidi dari pemerintah, adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jemaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, adanya tenaga ahli profesional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan kekurangannya yaitu: latar belakang jemaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dll, sehingga mempengaruhi daya tangkap jemaah terhadap informasi yang disampaikan, kurang disiplinnya calon jemaah haji dalam mengikutti bimbingan manasik haji, pindahnya jemaah ke daerah lain, tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jemaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji. Penelitian ini berbeda terletak pada tempat penelitiannya yaitu pada penelitian ini bertempat di Kementerian Agama Kendal, sedangkan peneliti bertempat di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

4. Penelitian yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Makassar*" ditulis oleh Mulyati E21111281, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan ibadah haji yang diberikan kantor kementerian agama kota Makassar dilihat dari proses dan produk layanannya. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan, salah satunya bahwa, secara keseluruhan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama kota Makassar telah terlaksana dengan baik. Dilihat dari proses layanan yaitu aparatur Penyelenggara haji dianggap telah ramah, sopan, dan cepat dalam melayani calon jemaah haji sekalipun dalam hal ini kedisiplinan aparatur masih kurang. Penelitian ini berbeda karena pada fokus pembahasannya yaitu mengenai kualitas pelayanan ibadah haji yang ada di kementerian Agama Kota Makassar. Sedangkan dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada persoalan manajemen, khususnya manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang membahasa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian,

definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

BAB II : Landasan Teori yang membahas pengertian manajemen, pengertian pelayanan, ruang lingkup ibadah haji.

BAB III : Metode Penelitian yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V : Penutup berupa simpulan dan saran-saran.