



PENGARUH ADMINISTRASI PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TASIKMALAYA TERHADAP KENYAMANAN JAMAAH (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Tasikmalaya)

Nurbaeti Affandie¹, Hasan Basri², Zaki Jaenal Arif³

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam KH. Ruhiat Cipasung Tasikmalaya
(nurbaetiaffandie@unik-cipasung.ac.id, hasanbasri@unik-cipasung.ac.id,
zakijaenalarif@gmail.com)

Abstract

A private organization called Travel Haji and Umrah was established with the aim of offering services for the departure of prospective pilgrims and Umrah pilgrims to the Holy Land. Hajj and Umrah travel agents must have a plan to attract more pilgrims and Umrah given the intense competition in the business sector. The purpose of this research is to understand the various forms of development tactics used by PT. Persada Taza Tours & Travel Umrah Tasikmalaya to attract the attention of pilgrims. Field studies of this kind use descriptive qualitative data analysis methods, including interviews and documentation. And all data is evaluated inductively. According to research, PT. Persada Taza Tours & Umrah Travel Tasikmalaya uses an expansion strategy as a new breakthrough in raising the interest of its congregation, especially through the partnership program and bokingsit savings system. However, there are obstacles in increasing the interest of pilgrims and umrah, including the lack of public understanding of the pilgrimage and umrah and the lack of interest of the residents of the city of Tasikmalaya in carrying it out. The purpose of this research is that Hajj and Umrah travel and business owners can improve the quality and capacity of prospective pilgrims and Umrah pilgrims to the Holy Land.

Keywords: *Haji and Umrah Travel, Strategic Management Analysis, Increase and Interest of Prospective Pilgrims, Haji and Umrah Travel*

ABSTRAK

Setiap Muslim berusaha untuk keunggulan dalam mematuhi perintah Allah SWT. Dan jauhi semua larangan-Nya; hadits dan Alquran merupakan aturan bagi umat Islam, termasuk perintah dan larangan yang harus diikuti oleh umat Islam, salah satunya adalah perlunya menghormati rukun Islam yang lima. Apa saja yang harus dicoba. Haji adalah salah satu dari lima rukun Islam, yang terdiri dari empat rukun lainnya. Setiap Muslim yang memiliki sarana untuk melakukannya diwajibkan untuk melakukan haji dan umrah. Tujuan ibadah haji dan umrah tidak dapat dicapai secara ideal, efektif, dan efisien tanpa manajemen. Hal ini relevan dengan penyelenggaraan haji dan umrah yang membutuhkan administrasi yang kompeten. Hal ini mengacu pada pengelolaan haji dan umrah dalam kerangka pembinaan pemahaman, yang memberikan kewenangan penuh kepada pengelola atau pengelola haji dalam mengontrol proses penyelenggaraan haji dimulai dari pengajaran, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan pertanggungjawaban, pengelolaan, dan memimpin potensi. haji dan barang. Memahami lima fungsi manajemen dasar—perencanaan, pengorganisasian, penerapan, pemantauan, dan evaluasi—sangat penting untuk alasan ini.

Kata Kunci: *haji dan umroh, Pengaruh, Administrasi, kementerian Agama.*

PENDAHULUAN

Setiap Muslim yang taat yang mampu melakukan sekali seumur hidup diwajibkan untuk melakukan haji, yang telah Allah tetapkan prasyarat dan pedomannya. Sedangkan umrah hanya bisa dilakukan di Mekkah dan bisa dilakukan kapan saja (setiap hari, setiap bulan, atau setiap tahun). Namun, ada beberapa hari yang dilarang umrah, antara lain pada hari Arafah dan Tasyrik. Rute menuju kota suci Mekkah dan Madinah pada dasarnya sama baik untuk ibadah haji maupun umrah. Hukum, waktu, dan eksekusi adalah perbedaan

utama antara keduanya. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan perlindungan dan pembinaan yang sebaik-baiknya melalui sistem pengelolaan dan pengelolaan yang efektif sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat dilaksanakan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai tuntunan agama dan jamaah dapat menuntaskan ibadah haji secara mandiri guna mendapatkan Haji Mabrur. Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah ada dua sisi yang harus diperhatikan yaitu pertama, selama masih berada di Indonesia banyak faktor krusial yang harus

diperhatikan antara lain pelayanan (pembayaran setoran ONH6 ke bank, pengurusan aplikasi haji, dll). pengurusan surat-surat haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji, pembinaan tata cara (materi tuntunan, tata cara, dan waktu pembinaan), penyediaan perlengkapan, dan penyuluhan keagamaan. Sementara tanah suci menawarkan fasilitas mobil, transportasi, konsumsi, dan kesehatan (proteksi) untuk ibadah haji dan umrah.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan perlindungan dan pembinaan yang sebaik-baiknya melalui sistem pengelolaan dan pengelolaan yang efektif sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat dilaksanakan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai tuntunan agama dan jemaah dapat menuntaskan ibadah haji secara mandiri guna mendapatkan Haji Mabrur. Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah ada dua sisi yang harus diperhatikan yaitu pertama, selama masih berada di Indonesia banyak faktor krusial yang harus diperhatikan antara lain pelayanan (pembayaran setoran ONH6 ke bank, pengurusan aplikasi haji, dll). pengurusan surat-surat haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji, pembinaan tata cara (materi tuntunan, tata cara, dan waktu pembinaan), penyediaan perlengkapan, dan penyuluhan keagamaan. Sementara tanah suci menawarkan fasilitas mobil, transportasi, konsumsi, dan kesehatan (proteksi) untuk ibadah haji dan umrah. Diperlukan suatu sistem pelayanan dalam pelayanan haji dan umrah agar tujuan pelaksanaannya berhasil dan jemaah haji dan umrah merasa puas selama menjalankan ibadahnya di tanah suci. Dengan memiliki staf yang kompeten, sarana dan prasarana yang sangat baik, semua produk yang diinginkan, tanggung jawab untuk memastikan setiap jemaat selesai, kemampuan untuk melayani dengan cepat dan tepat, kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas, pengetahuan orang lain, dan kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan pada jemaah, pelayanan yang baik dapat memuaskan jemaah.

METODE PENELITIAN

Pekerjaan aplikasi diselesaikan di kantor Departemen Agama di Kota Medan untuk memenuhi kriteria universitas. Banyak orang yang mengetahui bahwa Kantor Departemen Agama Kota Medan bertanggung jawab mengelola kegiatan pemerintahan negara di bidang

agama guna mendukung Presiden dalam menjalankannya. Merumuskan, mengembangkan, dan melaksanakan kebijakan di bidang pendidikan bagi umat Islam, Kristen, Hindu, Budha, dan Khonghucu, serta perencanaan ibadah haji dan umrah, merupakan salah satu tugas Departemen Agama Kota Medan.

Pada bagian Penyelenggara Haji dan Umrah, penulis mengerjakan aplikasi. Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah Departemen Agama Kota Medan, diyakini bahwa pengelolaan haji yang efisien dan efektif akan membantu meningkatkan standar pelayanan haji secara keseluruhan. Ini adalah pekerjaan yang sulit untuk meningkatkan kualitas layanan haji karena melibatkan berbagai kesulitan yang rumit dan lingkungan selain masalah teknologi. Hal yang sama juga dirasakan oleh Kantor Departemen Agama di Medan, Meskipun menggunakan berbagai taktik untuk merencanakan perjalanan, tidak mungkin memisahkannya dari situasi yang berbeda. kasus di mana calon jemaah sedang didaftarkan. Dinas Agama Kota Medan berupaya mendata calon jemaah haji setiap tahun tanpa terkendala kuota haji nasional. Dinas Agama Kota Medan mengalami beberapa kendala saat melayani pendaftaran calon jemaah haji, antara lain adanya ketidaksesuaian dokumen bukti identitas jemaah haji dengan dokumen induk jemaah berupa KTP. (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen pendukung calon jemaah haji berupa Surat Nikah atau Ijazah, atau akte kelahiran, yang menyebabkan kesulitan dalam pengurusan proses pendaftaran. Selain itu, ada calon jemaah lanjut usia yang kurang memiliki dokumen pendukung.

kasus di mana calon jemaah sedang didaftarkan. Dinas Agama Kota Medan berupaya mendata calon jemaah haji setiap tahun tanpa terkendala kuota haji nasional. Mereka harus terlebih dahulu membuat dokumen-dokumen ini untuk memenuhi persyaratan pendaftaran haji, yang meliputi akta nikah, gelar, dan akta kelahiran. Di sisi lain, karena terkoneksi dengan lembaga lain, pembuatan atau pengelolaannya memakan waktu lama dan tidak bisa diprediksi kapan selesainya.

1. Teknik Penelitian

Urutan di mana penelitian dilakukan adalah bagian dari metodologi. Untuk mengembangkan sistem yang teruji dan dapat mengidentifikasi kasus yang sedang diselidiki, diharapkan penelitian akan lebih konseptual dan terorganisir sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Melalui penggunaan teknik

pengumpulan informasi, suatu metode akan dicoba untuk memecahkan suatu masalah yang muncul selama penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dari lokasi studi diperlukan untuk analisis yang akan dilakukan. Informasi yang dikumpulkan dapat diperoleh secara bertahap, antara lain melalui observasi, wawancara, dan penelitian buku.

3. Pengamatan

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk melakukan studi lebih lanjut, observasi adalah tindakan yang diarahkan pada suatu proses atau objek dengan tujuan penginderaan dan, setelah itu, memahami pengetahuan tentang suatu fenomena yang berasal dari pengetahuan dan konsep yang telah ada sebelumnya. Pengamatan langsung diuji selama sesi ini selama sebulan penuh, dari 18 Agustus hingga 18 September 2021, dan temuan dikumpulkan di mana-mana. Ini adalah pekerjaan yang sulit untuk meningkatkan kualitas layanan haji karena melibatkan berbagai kesulitan yang rumit dan lingkungan selain masalah teknologi. Meski telah mengadopsi sejumlah cara untuk membantu penyelenggaraan ibadah haji, Kantor Departemen Agama Kota Medan menilai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Definisi Layanan

Berbicara mengenai cara yang digunakan untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada orang yang membutuhkan adalah pengertian dari kata "jasa" dalam bentuknya yang paling sederhana. Menurut Gronroos, jasa adalah suatu tugas atau sekumpulan tugas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan dihubungkan bersama sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan pekerja atau produk lain yang ditawarkan oleh sektor penyedia jasa dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen.

2. Layanan yang Ditawarkan

Siapa pun dapat mencoba salah satu dari tiga jenis layanan berikut:

a. Pelayanan Lisan

Layanan lisan adalah layanan yang diberikan kepada klien dengan menggunakan bahasa yang lugas untuk menggambarkan atau menjelaskan sesuatu kepada mereka.

melayani. Petugas di domain hubungan warga,

layanan data, dan bidang lain yang bekerja untuk memberikan deskripsi atau penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkannya untuk mencoba layanan lisan. Persyaratan bagi pelaku jasa antara lain memiliki pemahaman yang menyeluruh terhadap permasalahan yang digariskan dalam tanggung jawabnya dan memiliki kemampuan mengkomunikasikan kebutuhan secara efektif dan ringkas. Berperilaku dengan cara yang baik dan ramah. menjunjung tinggi standar moral di tempat kerja dengan menolak membantu mereka yang hanya tertarik pada obrolan.

B. Pelayanan Tulisan,

Tenaga kerja yang berhubungan dengan Tulasi dikenal sebagai tenaga kerja yang berhubungan dengan tulisan. Di zaman teknologi kita, sistem ini bekerja dengan cukup baik. Lewat tulisan pelayanan dikatakan sebagai metode paling efektif untuk pelayanan jarak jauh karena jaminan pembayaran. Untuk memastikan bahwa tulisan dapat mencakup organisasi yang didukung, hanya ada satu hal yang harus diperhatikan: kecermatan proses elaborasi (pengetikan, tembak, dan giriman kepada mereka yang membutuhkan). Tulayanan dibagi menjadi dua kelompok atau kalangan. Sebelumnya, mereka yang berniat kuat mendapatkan pelayanan berupa petunjuk, data, dan informasi terkait. Selain itu, pelayanan berbasis tanggapan mengacu pada permohonan, laporan, keluhan, pengajuan/penyerahan, dan pemberitahuan.

C. Penyajian Proses

Karena secara langsung akan mempengaruhi hasil tindakan atau kegiatan, layanan tindakan ini memerlukan ciri-ciri tertentu dari bakat dan kompetensi petugas. Tujuan utama dari individu yang bersangkutan adalah untuk memperoleh jasa berupa perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya gambaran verbal dan keterampilan. Dalam situasi ini, semua orang ingin layanan mereka disampaikan dengan cepat dan dengan kualitas yang dapat diterima.

3. Pengelolaan Layanan Haji

Ilmu dan seni merencanakan, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan

operasi pelayanan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan dapat diterapkan dalam manajemen pelayanan. Proses perencanaan, pengorganisasian, pengergerakan, dan pengelolaan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efisien dan efektif guna memenuhi tujuan yang telah ditetapkan itulah yang dimaksud dengan manajemen pelayanan dalam konteks ini. Manajemen Sebaliknya, layanan ziarah haji dapat dilihat sebagai semua tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan jamaah dengan lebih baik sesuai dengan hak fundamental mereka atas produk, layanan, dan dukungan administratif yang ditawarkan oleh lembaga pemandu haji Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan haji oleh pemerintah menjadi tugasnya.

KESIMPULAN

Menurut temuan kajian tentang “Pengelolaan Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Medan” yang dilakukan di Kantor Departemen Agama Kota Medan, maka pengelolaan pelayanan haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Medan diawali dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Kantor Dinas Agama Kota Pagar Alam menawarkan berbagai layanan seperti pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah yang sakit dan meninggal dunia, pengajuan jamaah lanjut usia, penggabungan mahrom yang mendaftar secara terpisah, tutorial manasik haji, pembagian kelompok tim dan kelompok kelompok, dan perlindungan jamaah dengan bekerja sama dengan organisasi layanan terkait yang memberikan perlindungan.

Terdapat beberapa faktor yang mendukung pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Medan, seperti tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan, adanya tenaga operasional penyelenggaraan haji yang memadai. yang memiliki tingkat pendidikan dan pengalaman yang tinggi di bidangnya, serta koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga dapat

memaksimalkan pelayanan. Keragaman jamaah dilihat dari berbagai perspektif, antara lain faktor usia, pembelajaran, ekonomi, dan sosial yang menimbulkan berbagai penjelasan; jamaah kekurangan dokumen untuk mendukung persyaratan untuk ziarah; ketidaksesuaian dokumen identitas jamaah haji antara dokumen pendukung dan dokumen induk jamaah haji; dan penguncian pintu selama layanan.

REKOMENDASI

1. Untuk mendorong calon jamaah haji lain yang belum menunaikan ibadah haji agar bersemangat mendaftar haji, penyelenggara haji hendaknya terus bekerja sama dengan jamaah haji yang sudah menuntaskan ibadah haji.

2. Persyaratan tersedianya kotak rekomendasi layanan untuk memungkinkan jamaah haji yang sudah menunaikan ibadah haji atau yang sudah kembali untuk menyuarakan komentarnya terhadap layanan yang diberikan selama menjalankan ibadah haji.

3. Mengingat ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini cukup maju, Kementerian Agama Kota Pagar Alam memiliki website atau blog. Masyarakat sangat membutuhkan ini sebagai sumber informasi.

Referensi

- Kamus Arab Al-Huda-Indonesia Arab, Khalid Abu Beserta Cara Membacanya. Fajar Mulya dari Surabaya.
- Tim Pendidikan Agama Islam, Jurusan Agama & Ilmu Sosial, Universitas Utah, 2004. UT Publishing Center, Jakarta. Materi Pendidikan Agama Islam,
- Supian, 2009. Pemuda Rosdakarya, Bandung. Terjemahan Al-Qur'an. Bandung: Penerbit Diponegoro Cv. Al-
- Albani Nasiruddin. 2010. Kementerian Agama RI. Rangkuman Sahih Bukhari. Gaung Manusia Pers, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggara Haji. 2001. Fiqh haji. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia. Garis Besar Fiqh, 2010 oleh Syarifuddin Amir. Grup Media Prenada, Jakarta. 2011; Sarwati Ahmad. Seri Fiqh Kehidupan: Haji dan Umrah (6). : DU Publishing, Jakarta.

Afifudidin. 2015. Yayasan Manajemen. Alfabet
Bandung.

Mardalena Sarinah. 2017. Tinjauan Manajemen.