

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Teori yang Terkait

1. Teori Implementasi

Teori implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus bahasa Inggris *implement* (mengimplementasikan) bermakna alat atau perlengkapan.¹ Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.²

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.³

Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap *fix*. Implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris *Implement* yang berarti melaksanakan.⁴ Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.⁵ Bahwa dapat disimpulkan implementasi ialah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan normanormatertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implemementasi tidak

¹ Joko siswanto, *kamus lengkap 200 juta*, Rineka Cipta, Jakarta, 347

² Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Grasindo, Jakarta, 2002, 70.

³ Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan* (Bumi Aksara: Jakarta, 1991), 21.

⁴ E. Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, Jakarta, BumiAksara, 2013, 56.

⁵ Guntur Setiawan, *Impelementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Balai Pustaka, Jakarta, 2004, Hal. 39

berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum. Implementasi kurikulum merupakan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu dan memperoleh hasil yang diharapkan. Adapun Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi yaitu Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation).⁶

2. Pengertian Manajemen Pelayanan

a. Manajemen

Manajemen berasal dari kata "to manage" yang berarti mengelola, pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi manajemen itu sendiri.⁷ Manajemen adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya koordinasi untuk mencapai tujuan. Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanjim* yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.⁸ Sedangkan menurut Winardi manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan manusia serta sumber-sumber lain.⁹

Mary Parker Follet mengatakan Manajemen adalah seni melakukan pekerjaan orang lain. Definisi ini berarti bahwa manajer harus dapat membimbing orang lain untuk mencapai tujuan mereka. Manajemen adalah seni melakukan pekerjaan orang lain.¹⁰ Sedangkan Siswanto mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu merencanakan,

⁶ Merile S. Grindle (Dalam Buku Budi Winarno). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2002, 21.

⁷ Rohiat, *Manajemen Sekolah, Teori Dasar dan Praktik*, Refika Aditama, Bndung, 2010, 14.

⁸ Herlambang, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2004), 1.

⁹ A.T. Soegito, *Pergeseran Paradigmatik Manajemen Pendidikan*, Widya Karya, Semarang, 2013, 21.

¹⁰ Handoko, T.Hani, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1986), 8.

mengorganisasikan, mengarahkan, memotivasi, dan mengendalikan dalam organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.¹¹

Manajemen merupakan ilmu dan seni, yang terdiri dari sebuah perncanan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kinerja suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya yang telah ada sejak dulu dikatakan demikian karenamakna pokok manajemen adalah mencapai tujuan yang telah dikehendaki dengan jalan menggunakan orang atau orang-orang lain atau seluruh orang bekerja guna mendapatkan hasil yang dikehendaki. Dapat disimpulkan bahwa makna pokok manajemen adalah mencapai tujuan yang dikehendaki dengan jalan menggunakan orang atau orang lain atau seluruh orang untuk bekerja guna mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang sudah dikehendaki.¹²

Sedangkan Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi Ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu: pertama, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola; kedua, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan; dan ketiga, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.¹³

b. Pelayanan

Definisi pelayanan diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik yaitu: pelayanan adalah Produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang di utarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain

¹¹ Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 2.

¹² Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Putaka Utama: 2012), 24.

¹³ M Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), 1.

yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁴

Menurut Moenir, manajemen pelayanan merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran serta memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹⁵ Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai yang kompeten, handal, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidangnya masing-masing.¹⁶ Jadi pada intinya pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta didukung oleh SDM yang profesional pada bidangnya.

Dalam Islam, melalui Al-Qur'an surat AliImron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyeknya dalam hal ini pelanggan Allah SWT berfirman:¹⁷

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ

¹⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2-4.

¹⁵ Arif Sulfiantono, "AL-QUR'AN DAN KEPUASAN PELANGGAN BANK SYARIAH (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Qur'an)," UIN Sunan Kalijaga, 2006.

²⁴ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 186.

¹⁶ Ones Gita Chrystalia, "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo" (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), 5.

¹⁷ Arif Sulfiantono, "AL-QUR'AN DAN KEPUASAN PELANGGAN BANK SYARIAH (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Qur'an)," UIN Sunan Kalijaga, 2006.

فِي الْأَمْرِ ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ سَحِيبٌ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”

Abdul Chaliq dalam Haras mengatakan bahwa pada saat ini kinerja pelaksanaan ibadah haji dan umroh sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Masyarakat menuntut penyelenggaraan ibadah haji yang transparan dan partisipatif. Dalam hal ini Kemenag sebagai pihak penyelenggara ibadah haji harus meningkatkan manajemen pelayanan terhadap jamaah haji agar terciptanya kepuasan dalam diri jamaah. Untuk merespon tantangan tersebut maka dalam rangka peningkatan pelayanan difokuskan upaya pada pengembangan kapasitas manajemen pelayanan ibadah haji yang menyangkut aspek-aspek:¹⁸

- 1) Peningkatan efektivitas pengorganisasian perorangan.
- 2) Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan
- 3) Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggaraan pelayanan.
- 4) Pengembangan kebijakan yang mendukung.

Kualitas pelayanan bersama-sama dengan kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan yang diterima baik maka dapat dipersepsikan memuaskan dan sebaliknya jika kualitas

¹⁸ Haras, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh pada PT. Global Inspira Indonesia,”

pelayanan yang diterima kurang baik maka dapat dipersepsikan kurang memuaskan. Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat digunakan 5 dimensi dari Parasuraman dan Berry yaitu: Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).¹⁹

c. Unsur dan Fungsi Manajemen Pelayanan

Manajemen memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur didalamnya, yang apabila fungsi-fungsi dan unsur-unsur manajemen jika dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output dan outcome yang baik juga. Pelaksanaan manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien menuntut terlaksananya keempat fungsi utama manajemen tersebut secara terpadu dan terintegrasi dalam pengelolaan bidang-bidang kegiatan manajemen ibadah haji dan umroh. Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama tidak terlepas dari berbagai problematika atau masalah, khususnya pada tahun 2019-2021. Berbagai masalah sering dihadapi oleh Kementerian Agama dalam memberikan suatu pelayanan di bidang administrasi dokumen, keuangan, bimbingan jama'ah, transportasi, kesehatan, akomodasi, catering, dan keamanan atau perlindungan kepada calon jama'ah haji. Persoalan dalam proses pendaftaran calon jama'ah haji. Pendaftaran calon jama'ah haji dilakukan setiap tahun oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara sendiri tanpa adanya batasan kuota haji nasional. Warga negara Indonesia berhak atau mempunyai hak untuk melaksanakan ibadah haji yaitu dengan mendaftarkan dirinya di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara sesuai dengan prosedur atau tata carayang ada dan persyaratan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara.

Dalam melayani pendaftaran calon jama'ah haji Kementerian Agama kabupaten Jepara mengalami beberapa persoalan diantaranya yaitu terdapat ketidak seimbangan dokumen identitas diri calon jam'ah haji antara dokumen pendukung jamaah berupa surat nikah atau ijazah dengan dokumen utama calon jama'ah haji berupa kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, sehingga mengakibatkan

¹⁹ Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), 31.

adanya kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah. Selain itu, adanya calon jama'ah haji lanjut usia yang tidak memiliki dokumen pendukung seperti surat nikah, ijazah, dan akte kelahiran sebagai suatu syarat untuk pendaftaran calon jama'ah haji sehingga diharuskan membuat dokumen.²⁰

d. Unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: man, money, methode, machines, materials, dan market, disingkat 6 M.²¹

1) Man (manusia, tenaga kerja)

Dalam hal haji, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji.

2) Money (uang atau pembiayaan)

Pembiayaan ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji yang bersumber dari Kementerian Agama.

3) Material (bahan-bahan atau perlengkapan)

Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.

4) Machines (mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.

5) Method (metode, cara, sistem kerja)

Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.

²⁰ Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Arsip “*Laporan Realisasi Pelaksanaan Kegiatan Oprasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten Jepara Tahun 1436 H/2015M*, (Jepara:Kementerian Agama kabupaten Jepara, 2015), 2.

²¹ Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), 4

6) Market (pasar)

Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pasar itu sendiri.

e. Fungsi Manajemen

Sedangkan Fungsi manajemen ada 4 (empat) yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

1) Perencanaan (*Planning*)

Suatu Keputusan untuk masa yang akan datang meliputi apa, dimana dan siapa mengapa, bagaimana yang membuat keputusan, termasuk niat dari upaya untuk memilih dari berbagai pilihan yang tersedia. Adapun langkah- langkah dalam perencanaan:

- a) Menetapkan tujuan yang akan di capai
- b) Menentukan suatu perencanaan *premises*
- c) Menemukan dan menguji berbagai latihan pilihan
- d) Penilaian atau penilaian, segala sesuatu yang dipertimbangkan,
- e) Merancang strategi yang menjunjung tinggi tatanan fundamental.
- f) Merancang strategi yang telah dibuat menjadi angka-angka sebagai rencana keuangan (*spending plan*).

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Seluruh rangkaian kumpulan individu, instrumen, usaha, kewajiban, dan wewenang ke dalam suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu unit untuk mencapai tujuan tertentu. Pengorganisasian berarti menentukan aset dan latihan yang diharapkan untuk mencapai tujuan otoritatif, merencanakan dan menciptakan asosiasi atau kelompok kerja yang dapat melakukannya, menetapkan tanggung jawab khusus, dan mendelegasikan

wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk memenuhi kewajibannya.²²

3) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerak memberikan perintah, instruksi, pedoman, saran, dan keterampilan komunikasi untuk mencapai hasil yang akan di capai. Penggerakan melibatkan penentuan dan pemenuhan kebutuhan manusiawi karyawan, memberdayakan, memberi penghargaan, membimbing, mengembangkan, dan mengantarkan karyawan. Dalam prakteknya penggerakan mempunyai lima fungsi manajemen yaitu:

- a) Pembimbing
- b) Motivator
- c) Penjalin Hubungan
- d) Antar Komunikasi
- e) Pemberi dan Pelaksana Pembina.²³

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pemantauan harus memastikan bahwa tujuan organisasi telah terpenuhi. Selain itu, mengontrol dan memantau efektivitas perencanaan, pengorganisasian, dan implementasi.²⁴

f. Manajemen Pelayanan Haji

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh

²² Thoifah, I' anatum, *Manajemen Dakwah*, (Malang; Madani Press, 2015), 21-22.

²³ Simbolon, Maringin Masri, *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2004), 38.

²⁴ Tanthowi, Jawatahir, *Unsur-unsur Manajemen Menurut Ajaran Al-Qur'an*, (Jakarta:Pustaka Al-Husna, 1983, 71.

pemerintah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.²⁵

Dengan demikian manajemen pelayanan haji adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²⁶ Pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja 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. Manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tanggung jawab pemerintah atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik dan peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka. Pada saat ini kinerja manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Dalam berbagai kesempatan ketidakpuasan jamaah haji dan umrah atas kinerja manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif atas kebutuhan dan penyelenggara manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah yang transparan, partisipatif dan akuntabel.²⁷ Penyediaan angkutan, akomodasi, operasional pemberangkatan, pelaksanaan ibadah haji dan pemulangan. Sebagaimana Dasar Ibadah Haji Dalam Al-Qur'an surat Ali Imron: 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ

الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

²⁵ <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>.

²⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : BumiAksara, 2000), Cet. Ket-4, 184

²⁷ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, 39.

Artinya : “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu¹⁰⁹⁾ mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”

Dalam melayani calon jamaah haji dan umrah pemerintah memberikan pelayanan dalam hal Pelayanan Umum, Ibadah, Administrasi dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan umrah, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat).

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang di lakukan oleh Kementerian Agama tidak terlepas dari berbagai problematika atau masalah, khususnya pada tahun 2015. Berbagai masalah sering dihadapi oleh Kementerian Agama dalam memberikan suatu pelayanan di bidang administrasi dokumen, keuangan, bimbingan jama'ah, transportasi, kesehatan, akomodasi, catering, dan keamanan atau perlindungan kepada calon jama;ah haji. Persoalan dalam proses pendaftaran calon jama'ah haji. Pendaftaran calon jama'ah haji dilakukan setiap tahun oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara sendiri tanpa adanya batasan kuota haji nasional. Warga negara Indonesia berhak atau mempunyai hak untuk melaksanakan ibadah haji yaitu dengan mendaftarkan dirinya di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara sesuai dengan prosedur atau tata carayang ada dan persyaratan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama kabupaten Jepara.

Dalam melayani pendaftaran calon jama'ah haji Kementerian Agama kabupaten Jepara mengalami beberapa persoalan diantaranya yaitu terdapat ketidakseimbangan dokumen identitas diri calon jam'ahhaji antara dokumen pendukung jamaah berupa surat nikah atau ijazah dengan dokumen utama calon jama'ah haji berupa kartu tanda penduduk dan kartu keluarga, sehingga mengakibatkan

adanya kesulitan dalam pengurusan pembuatan paspor jamaah.²⁸

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan karya ini, peneliti juga tidak lupa mengambil berbagai contoh dari penelitian terkait sebagai penguatan data yang dilakukan oleh peneliti. Studi penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Sandika Pajarno (2015) Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Dalam Skripsinya Yang Berjudul “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu”. Pembahasan Penelitian Terdahulu Ini, Tentang Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Memfokuskan Fungsi Perencanaan Yang Dilakukan Di Kemenag Jepara. Letak Persamaan Penelitian Ini Dengan Penelitian Terdahulu Yaitu Sama-Sama Membahas Tentang Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Atina Rahmatataka Wisata. Letak Perbedaannya Dengan Penelitian Terdahulu Yaitu Penelitian Terdahulu Membahas Bagaimana Fungsi Perencanaan Yang Dilakukan, Sedangkan Peneliti Sekarang Membahas Semua Fungsi Fungsi Manajemen (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara.
2. Penelitian Dzul Kifli (2010) jenjang pendidikan S1 Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN). Dalam skripsinyayang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel.”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif. Pembahasan penelitian terdahulu ini, tentang sistem evaluasi dari manajemen penyelenggaraan manasik haji di Kemenag Jepara. Letak persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas penerapan fungsi manajemen di kemenag jepara. Letak perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu fokus membahas bagaimana fungsi pengawasan yang dilakukan, sedangkan

²⁸ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta : CV. Prasasti, 2009), 12.

penelitian sekarang membahas semua fungsi-fungsi manajemen yang meliputi (planning, organizing, actuating, controlling) dalam meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Dari Tahun 2019-2021.

3. Jurnal Manajemen Dakwah Iseu Susilawati, dkk (2016) UIN Sunan Gunung Djati. Dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pembahasan penelitian terdahulu ini adalah fungsi manajemen di KBIH yang meliputi (planning, organizing, actuating, controlling). Letak persamaan membahas upaya penerapan fungsi manajemen dalam KBIH. Letak perbedaan dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu membahas manajemen KBIH tidak hanya fokus meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji, sedangkan penelitian sekarang ini membahas penerapan fungsi manajemen fokus dalam meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Dari Tahun 2019-2021.

C. Kerangka Berpikir

Manajemen merupakan serangkaian proses mengatur dan mengelola suatu kegiatan dengan menerapkan fungsi manajemen yaitu planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (penggerakkan), dan controlling (pengawasan) yang memanfaatkan sumber daya untuk mencapai tujuan secara terarah. Tanpa adanya fungsi manajemen maka kegiatan yang ada di Kemenag Jepara tidak bisa berkembang dengan baik. Fungsi manajemen dapat diterapkan di Kemenag Jepara dalam meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara.

Berikut adalah gambaran bagian alur kerangka berpikir pada penelitian ini yang menjelaskan Implementasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Dari Tahun 2019-2021, sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

