

**OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA KANTOR
KEMENAG KABUPATEN KOLAKA UTARA)**



**FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
KENDARI
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara)” yang ditulis oleh saudari Irma Mutmainnah, NIM 18030103008, mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Kamis, 9 Juni 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.

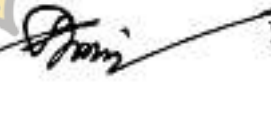
Kendari, 28 Juni 2022

28 Dzulqaidah 1443 H

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. H. Muhammad Hasdin Has, Lc., M.Th.I. ()


Sekretaris : Dr. Danial, M.Th.I. ()

Anggota : Dr. H. Samsuri, S.Ag., S.Pd., M.Pd. ()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah




Dr. Nurdin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197007091999031003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara)” dibawah bimbingan Dr. H. Muhammad Hasdin Has, Lc., M.Th.I. telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 28 Juni 2022 M

28 Dzulqaidah 1443 H



Irma Mutmainnah
NIM. 18030103008

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Mutmainnah

NIM : 18030103008

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Jenis Karya* : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak **Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari

Pada tanggal : 28 Juni 2022

Yang menyatakan



Irma Mutmainnah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada seluruh manusia yang ada di muka bumi khususnya kepada peneliti yang mana telah memberikan kesehatan dan karunia-Nya serta kekuatan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *“Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara)”*. Shalawat serta salam peneliti haturkan kepada baginda Rasulullah Saw. sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dari kejahilian menjadi hikmah dan tenteram.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan secara langsung maupun tidak langsung, terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada kedua orang tua saya. Kepada Ayah Unsur dan Ibu Musrifah tercinta yang senantiasa memberikan rasa sayang, sabar, didikan dan selalu memberikan nasihat, motivasi serta doa paling tulus sehingga peneliti bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan memberikan dukungan baik moril maupun material yang telah banyak dikorbankan untuk saya dan selalu dipanjatkan pada Allah Swt. kepada peneliti. Tidak lupa pula kepada saudari-saudariku tercinta Ilma Wadda Unsur dan Mutahharah yang selalu memberikan motivasi, doa dan dukungan untuk peneliti dalam menuntut ilmu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala ketulusan hati, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi peneliti.
2. Dr. Nurdin, S. Ag., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Aminudin, S.Ag., MA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. H. Muhammad Hasdin Has, Lc., M.Th.I. selaku pembimbing saya yang telah memberikan banyak arahan, masukan serta motivasi dalam membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dr. Danial, M.Th.I. dan Dr. H. Samsuri, S.Ag., S.Pd., M.Pd. selaku dosen penguji saya yang tidak pernah bosan dan lelah dalam memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf akademik Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah atas segala ilmu dan bimbingannya, yang ramah dan cekatan dalam melayani kebutuhan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pengelola perpustakaan IAIN Kendari yang telah membantu peneliti dalam penyediaan referensi yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada seluruh staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara khususnya pada bagian haji yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada keluarga besar peneliti, Ayah, Ibu dan Nenek saya tercinta yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada peneliti mulai dari kecil sampai sekarang. Saudari peneliti yaitu kak Rahmatia Akbar, Kak Ilma Wadda

Unsur dan adik Mutahharah serta seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada peneliti. Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.

10. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2018 khususnya Ardi Wijaya, Mirzan Arif, Muh. Sulkipli, Muh. Aan Irwanto dan Rismawati, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk segala bantuan selama perkuliahan hingga saat ini baik dukungan moril dan materilnya. Tidak lupa juga teman-teman Manajemen Dakwah Angkatan 2019, 2020 dan 2021, terima kasih atas dukungan motivasinya. Semoga kebersamaan kita semua membawa kenangan indah.
11. Kepada sahabat-sahabat saya Siti Musdalifah, Nur Afifah Haeriah, Zahra Ramadani Jasman, Novikah Nur Aziza, Rice Sulfadila dan Nurwahdania. Terima kasih untuk waktu kalian yang selalu memberikan semangat bagi peneliti hingga penyusunan skripsi ini dan yang telah bersedia mendengarkan keluh kesah peneliti selama berkuliah sampai sekarang. Tidak lupa saudariku Dewi Sartina dan Dina Prihatini yang selalu memberikan saya dukungan dan semangat dalam penyelesaian studi serta selalu bersedia membantu saya dalam segala hal. Tidak lupa pula sahabat kecil saya Khizan Syaryun, Kamila Zahra dan Indiyani yang membantu peneliti dalam melakukan penelitian. Semoga Allah Swt. memudahkan segala urusan kalian.
12. Kepada senior saya Nur Awaliyah Syam, Nanda Ayu Puspita Sabil, Eva Febriani dan Yuniarti Amalia. Terima kasih untuk waktu yang telah diberikan kepada saya yang selalu memberikan semangat dan motivasinya agar menyelesaikan studi tepat waktu dan dukungan moril dan materilnya. Tidak

hanya itu, juga selalu mengajarkan saya setiap hal yang bermanfaat yang mendukung studi saya dan seluruh pengorbanan yang diberikan kepada saya. Semoga kebersamaan kita membawa kenangan yang indah untuk dikenang.

13. Kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

14. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis berharap semoga bantuan dan berbagai upaya yang telah disumbangkan kepada peneliti mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah Swt. dan tetap mendapat lindungan-Nya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Akhirnya peneliti memohon ampunan kepada Allah Swt. atas segala khilaf baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi praktikan serta pembaca pada umumnya.

Kendari, 28 Juni 2022

Penulis,



Irma Mutmainnah
NIM: 18030103008

ABSTRAK

Irma Mutmainnah. NIM. 18030103008. Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara). Dibimbing oleh: Dr. H. Muhammad Hasdin Has, Lc., M.Th.I.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara, strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian data dianalisis dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, manajemen pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara di era pandemi Covid-19 sudah berjalan sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kedua, strategi yang digunakan selama pandemi Covid-19 yaitu melakukan sosialisasi ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kolaka Utara, melaksanakan manasik mandiri dan menjalin kerja sama dengan calon jemaah haji di setiap kecamatan. Ketiga, faktor pendukungnya yaitu dengan mematuhi protokol kesehatan, kualitas jaringan yang baik, dukungan *stakeholder* atau pemerintah setempat dan pembuatan grup WhatsApp, sedangkan faktor penghambatnya yaitu kualitas jaringan yang kurang baik akan membuat proses penginputan data lambat, adanya data calon jemaah haji yang tidak sinkron dan kelengkapan berkas para calon jemaah haji. Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin optimal pelayanan haji maka semakin meningkat kepuasan jemaah.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan Jemaah Haji, Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara, Pandemi Covid-19.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Definisi Operasioanl	10
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Pengertian Optimalisasi	12
2.2. Pengertian Strategi	13
2.3. Manajemen dan Ruang Lingkupnya	14
2.3.1. Pengertian Manajemen	14
2.3.2. Fungsi Manajemen	18
2.3.3. Unsur-Unsur Manajemen	25
2.4. Konsep Pelayanan	27
2.4.1. Pengertian Pelayanan	27
2.4.2. Jenis-Jenis Pelayanan	28
2.4.3. Pelayanan dalam Perspektif Islam	29
2.4.4. Standar Pelayanan Kementerian Agama	30
2.4.5. Standar Pelayanan Haji di Era Pandemi Covid-19	31
2.5. Penelitian Terdahulu yang Relevan	31
2.6. Kerangka Berpikir	34
BAB III: METODE PENELITIAN	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.3. Sumber Data	37
3.3.1. Sumber Data Primer	37

3.3.2. Sumber Data Sekunder	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1. Observasi	37
3.4.2. Wawancara	38
3.4.3. Dokumentasi	38
3.5. Teknik Analisis Data	39
3.5.1. Reduksi Data	39
3.5.2. Penyajian Data	39
3.5.3. Penarikan Kesimpulan	40
3.6. Pengecekan Keabsahan Data	40
3.6.1. Triangulasi Sumber	40
3.6.2. Triangulasi Teknik	40
3.6.3. Triangulasi Waktu	40
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Sejarah Singkat Kantor Kemenag Kabupaten Kolaka Utara	41
4.2. Letak Geografis	43
4.3. Visi Misi dan Motto	44
4.4. Struktur Organisasi	45
4.5. Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Masa Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara	48
4.6. Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji di Era Pandemi Covid-19	72
4.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji di Era Pandemi	76
BAB V: PENUTUP	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Keterbatasan Penelitian	82
5.3. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89
Lampiran 1: Pedoman Wawancara	89
Lampiran 2: Hasil Wawancara	92
Lampiran 3: Pedoman Observasi	113
Lampiran 4: Dokumentasi	114
Lampiran 5: Surat Izin Penelitian	119
Lampiran 6: Surat Telah Melakukan Penelitian	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Implementasi Program Dalam Struktur Organisasi	47
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	35
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kab. Kolut	46

