



IMPLEMENTASI PERORGANISASIAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI

Primadatu Deswara

Institut Agama Islam Negeri Metro, primadatudeswara@metrouniv.ac.id

| | | |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Diterima: November 2022 | Direvisi : November 2022 | Diterbitkan: Desember 2022 |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------|

Abstract: *Organizing is a management function in an organization, research was conducted to find out the process of implementing the organization carried out by the Head of the Hajj and Umrah Organizing Section. Implementation needs to be maximized to prevent and minimize irregularities or fraud in increasing the professionalism of the work of administrators, teachers and supervisors. By improving the quality of rituals that are successful and efficient, officials can provide the services expected by prospective pilgrims. The research method is descriptive data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. After that, an analysis was carried out using a logical interpreter related to Da'wah Management. The results of the study can be concluded that the administrative services for prospective pilgrims are in accordance with the SOP, the division of labor is quite objective, and the delegation of authority has been adjusted to the needs and regulations.*

Keywords: *Implementation, Organizing, Implementation, Service, Hajj and Umrah.*

Abstrak: Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dalam suatu organisasi, penelitian dilakukan untuk mengetahui proses pelaksanaan organisasi yang dilakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pelaksanaan perlu dimaksimalkan untuk mencegah dan meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dalam meningkatkan profesionalitas kerja pengurus, guru dan pembimbing. Dengan meningkatkan kualitas manasik yang berhasil dan berdaya guna, petugas dapat memberikan layanan yang diharapkan calon jemaah haji. Metode penelitian teknik pengumpulan data deskriptif berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah itu dilakukan analisis dengan menggunakan penafsir logika yang berhubungan dengan Manajemen Dakwah. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan administrasi calon jemaah haji sudah sesuai SOP, pembagian kerja sudah cukup objektif, serta pendelegasian wewenang sudah disesuaikan kebutuhan dan regulasi.

Kata Kunci: *Penyelenggaraan, Penyelenggaraan, Penyelenggaraan, Pelayanan, Haji dan Umroh.*

A. Pendahuluan

Sebagai negara berpenduduk mayoritas muslim terbesar di dunia, negara ini berpeluang menjadi sumber peningkatan jumlah jamaah haji setiap tahunnya. Pemerintah bertanggung jawab atas institusi yang membawahi lembaga dan penyelenggaraan haji di Indonesia.

Pada dasarnya manusia tidak dapat hidup sendiri, manusia dikenal sebagai makhluk sosial yang saling bergantung satu sama lain. Hal ini didukung oleh fakta bahwa kita hidup dalam lingkungan yang terorganisir, dalam keluarga, di tempat kerja, meskipun para siswa tidak luput dari organisasi. Karena organisasi merupakan bagian integral dari kehidupan manusia, terutama di zaman modern, mendirikan organisasi dapat membantu orang mempertahankan pengetahuan, yang merupakan sumber penting bagi karier orang.¹ Organisasi harus menetapkan tujuan yang dapat dicapai yang memiliki spesifikasi, tenggat waktu dan manfaat yang berharga dari sudut pandang Allah SWT.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia secara nasional berada di bawah Kementerian Agama (Kemenag). Kewenangan ini juga memiliki tanggung jawab yang besar, karena menunaikan ibadah haji membutuhkan pelayanan yang baik. Pelayanan haji tidak hanya terkait dengan kesejahteraan fisik dan mental masyarakat, tetapi juga terkait dengan citra baik dan martabat orang Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Karena pelaksanaannya bersifat masif dan terbatas waktu, maka pelaksanaan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat dilakukan secara terkendali, aman, dan lancar.

Menyelenggarakan ibadah haji dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh organisasi yang baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Organisasi memegang peranan penting dalam lembaga. Tanpa organisasi yang baik, lembaga yang berfungsi tidak dapat mencapai tujuannya. Artinya, secara teori keberhasilan suatu lembaga didasarkan pada kemampuan pengurus lembaga dan tenaga administrasi lainnya untuk secara fungsional mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Pengorganisasian adalah proses yang dilakukan seorang pemimpin untuk menentukan hubungan antara karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Sebagai pendamping organisasi, administrator harus mempertimbangkan apa

¹ Winardi. 2003. Teori Organisasi & Pengorganisasian. Jakarta: Rajawali Pres

yang terjadi di lingkungan organisasi mereka sekarang dan di masa depan.² Mengingat ibadah haji merupakan acara yang berskala besar dan waktu yang terbatas, maka diperlukan pengelolaan yang baik agar ibadah haji dapat dilaksanakan dengan benar, tertib, aman dan lancar.

Pengorganisasian dilakukan untuk mengatur dan mengumpulkan semua sumber daya yang diperlukan, termasuk orang-orang, sehingga pekerjaan yang diperlukan dapat dilakukan untuk mencapai kesuksesan. Faktanya, manusia adalah hal terpenting dalam sebuah organisasi menjadi terorganisir membawa orang bersama-sama dalam melakukan tugas-tugas terkait.³ Manusia merupakan faktor penting bagi organisasi manusia dalam tugas-tugas terkait. Tujuan pengorganisasian adalah untuk membimbing orang agar bekerja secara efektif. Organisasi membutuhkan bantuan untuk membentuk kelompok kerja yang efektif karena sangat sulit bagi satu orang untuk melakukan semua pekerjaan.⁴

Organisasi adalah bagian integral dari kehidupan seseorang, terutama di zaman modern ini ketika pembentukan organisasi telah memungkinkan mereka untuk mempertahankan pengetahuan mereka, sumber daya penting untuk membangun karier di masyarakat. Sejauh yang peneliti pelajari dalam percakapan awal dengan Kementerian Agama, pengorganisasian itu dianggap belum optimal dalam menjalankan proses penyelenggaraan haji. Namun dalam praktiknya, Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 belum memenuhi harapan publik karena masih banyak masalah yang muncul di lapangan. Oleh karena itu, sebagian calon jemaah haji belum memahami mekanisme pelaksanaan haji. Terlepas dari masalah tersebut, dibutuhkan organisasi yang baik dan benar untuk menunaikan ibadah haji. Oleh karena itu, manajemen harus dapat mengoperasikan fasilitas di bawah payung sehingga kedisiplinan karyawan dapat maksimal dalam memahami uraian tugas, dan pimpinan lebih tahu tentang pengelolaan pelayanan haji. Merupakan perangkat sistem manajemen yang benar-benar mampu menjalankan fungsi perencanaan, penyelenggaraan, pengarahan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan haji terkait dengan penyelenggaraan haji yang aman, lancar dan berhasil (Pasal 5 UU

² Hamali, dkk. 2019. Pemahaman Administrasi, Organisasi, dan Manajemen. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)

³ Terry George R. dan Leslie W. Rue. 2008. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara

⁴ Terry George R. 1993. Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara

Penyelenggaraan Haji No. 17 Tahun 1999). Kinerja pelaksanaan haji akan berhasil jika didukung oleh organisasi yang baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan

Dari uraian di atas dapat kita lihat bahwa pelaksanaan ibadah haji memerlukan persiapan yang matang dan didukung oleh manajemen yang baik, yang dilakukan oleh setiap komponen manajemen baik administrasi maupun staf, sehingga permasalahan yang kompleks dalam pelaksanaannya tidak terulang kembali di lapangan. Oleh karena itu, permasalahan yang menjadi fokus kajian ini adalah penerapan fungsi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji.

B. Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan teori kepemimpinan dari Andrew E. Sikula. Dalam teori ini, manajemen biasanya mengacu pada perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, koordinasi, mengarahkan, memotivasi, mengkomunikasikan dan membuat keputusan tentang langkah-langkah yang diambil organisasi untuk mengoordinasikan sumber daya yang berbeda dengan itu atau masyarakat. produk atau jasa diproduksi secara efisien.⁵

Ibadah haji khususnya di Indonesia yang setiap tahun jumlah jemaahnya terus meningkat membutuhkan persiapan yang sangat matang oleh organisasi keagamaan yang bertugas menyelenggarakan ibadah haji, dengan menggunakan sistem administrasi yang baik. Menyelenggarakan dan mengefektifkan semua jenis ibadah yang membangun kepercayaan masyarakat secara efektif.

Menurut Syahrul, dalam bukunya *Public Service*, dikatakan bahwa optimalisasi mengacu pada suatu proses, cara atau tindakan untuk melakukan sesuatu yang terbaik dan tertinggi. Dalam hal ini, upaya organisasi atau lembaga yang berusaha meningkatkan kualitas organisasinya. Ini juga perilaku organisasi. Sopiah menjelaskan bahwa perilaku organisasi adalah tingkah laku atau tindakan orang-orang, sikap orang-orang yang diukur dan dipantau.

Dalam literatur kontemporer, pengertian organisasi berbeda-beda tergantung dari sudut pandang ahlinya. Namun, kita dapat mengklasifikasikan perbedaan makna ini menjadi salah satu dari dua pandangan tentang organisasi.

Organisasi merupakan salah satu fungsi terpenting dari proses manajemen, yaitu pengelolaan semua sumber daya yang diperlukan agar pelaksanaannya dapat menjawab tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian menjadi fungsi dasar dari proses manajemen. Pengorganisasian bertujuan untuk mengelola semua sumber daya

⁵ Andrew E. Sikula. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga

yang ada sedemikian rupa sehingga memiliki peran dan fungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya yang tersedia meliputi enam jenis, yang dalam ilmu manajemen disebut unsur manajemen. Keenam unsur tersebut adalah man (manusia), money (uang), material (bahan), machine (mesin), method (metode) dan marketing (pemasaran).⁶

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan proses yang dinamis, sedangkan pengorganisasian adalah alat/wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai pendefinisian pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas dan pendistribusian pekerjaan antar setiap pegawai, pendefinisian departemen (subsistem) dan pendefinisian hubungan.

Organisasi berasal dari kata “organisme”, artinya menciptakan suatu struktur dari bagian-bagian yang sedemikian terpadu sehingga hubungannya satu sama lain dihubungkan oleh suatu hubungan dengan keseluruhan. Organisasi didefinisikan untuk menggambarkan model, bagan, diagram yang menunjukkan garis komando, posisi karyawan dan hubungan di dalamnya.⁷

Pengorganisasian dapat dilihat sebagai proses dimana struktur organisasi disesuaikan dengan tujuan, sumber daya dan lingkungannya. Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan bagian-bagian, bagian-bagian dan benda-benda dalam suatu perusahaan.⁸

Pengorganisasian (organization) adalah proses penyiapan orang dan sumber daya fisik untuk melaksanakan rencana dan mencapai tujuan organisasi. Organisasi merupakan langkah selanjutnya setelah perencanaan agar pelaksanaan rencana tersebut efektif dan efisien. Pengorganisasian tersebut dikarenakan adanya kebutuhan dan aturan yang harus dipatuhi agar pekerjaan berjalan sesuai rencana. Model yang disiapkan memudahkan organisasi untuk melaksanakan tugasnya, dan pembentukan kelompok kerja memastikan kerja yang efisien.

Definisi di atas menunjukkan bahwa pengorganisasian adalah langkah awal dalam pelaksanaan rencana yang telah dibuat sebelumnya. Oleh karena itu, organisasi yang baik menentukan pelaksanaannya berjalan dengan baik atau tidak, karena mengatur semua elemen yang ada merupakan tugas yang sangat penting. dalam organisasi dan dapat diterima sebagai unit yang efektif.

Pengorganisasian adalah proses mengelompokkan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan dan menugaskan setiap kelompok kepada seorang pemimpin yang

⁶ Hasibuan, M.S. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

⁷ Hasibuan, 1966: 22

⁸ Stoner A.F.J., dkk. 1996. Manajemen, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo

memiliki wewenang dan wajib mengendalikan anggota kelompok. Pengorganisasian menyatukan orang-orang untuk melakukan tugas-tugas terkait.⁹

Pengorganisasian adalah pembagian kerja yang terencana di antara para anggota unit kerja, menciptakan hubungan kerja di antara mereka, dan pastikan lingkungan dan ruang kerja yang sesuai bagi mereka untuk bekerja secara efektif. Namun menurut mahasiswa, organisasi juga dapat berarti pekerjaan, pembagian kerja, pendelegasian wewenang dan tugas-tugas pengawas dalam hirarki organisasi.¹⁰

Tujuan dari organisasi sejarah adalah untuk menyebarkan semua aktivitas manusia karena individu bergantung pada masyarakat. Mereka juga mendapat perlindungan dari kekuatan anti-sosial yang mengancam setiap individu. Misalnya, tulisan-tulisan kuno ini berisi petunjuk tentang cara mengorganisir angkatan bersenjata.

Di sisi lain, Samuel B. Certo mengutip Saul W. Gellerman berpendapat bahwa ada lima tahapan utama dalam proses pengorganisasian. Berikut adalah langkah-langkah yang diperlukan:¹¹

- 1) Melaksanakan refleksi tentang rencana dan sasaran.
- 2) Menentukan tugas utama.
- 3) Membagi tugas utama, menjadi tugas parsial (*subtasks*).
- 4) Tetapkan sumber daya dan arahan untuk tugas-tugas di bagian tersebut.
- 5) Mengevaluasi hasil strategi organisasi yang diterapkan (berikan umpan balik).

Fungsi organisasi (*organization* = pembagian kerja) berkaitan erat dengan fungsi perencanaan, karena itu memerlukan perencanaan organisasi. *Organize* berasal dari kata *organize*. Ini berarti menciptakan struktur di mana bagian-bagiannya terintegrasi sedemikian rupa sehingga hubungan antar bagian dibatasi oleh hubungannya dengan keseluruhan. Hasil dari organisasi adalah pengorganisasian. Organisasi bersifat statis karena organisator (pemimpin) membuatnya demikian. Jika organisasi baik, maka organisasi baik dan mencapai tujuan relatif mudah.¹²

Sasaran organisasi mencakup banyak fungsi, termasuk memberikan arahan dengan menggambarkan kondisi masa depan yang selalu diusahakan oleh organisasi untuk ditangani dan dicapai. Tujuan ini dengan demikian memberikan pedoman untuk menentukan kegiatan organisasi. Tujuan organisasi adalah kondisi yang diinginkan

⁹ Terry, G dan Leslie W.R. 2010. Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Bumi Aksara

¹⁰ Siswanto, B. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara

¹¹ Winardi. 2003. Teori Organisasi & Pengorganisasian. Jakarta: Rajawali Pres

¹² H. Malayu S.P. Hasibuan. 2018. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara

dimasa yang akan datang dimana organisasi selalu berusaha mewujudkannya. Organisasi bahkan dapat mencapai visi aspirasional, prinsipnya adalah bahwa semua organisasi memiliki departemen formal yang diakui secara khusus dan terkadang unik secara hukum yang tugasnya menentukan tujuan utama dan membuat perubahan jika perlu. Tidak jarang dalam organisasi tujuan utama ditetapkan secara formal dengan suara mayoritas.

Manusia merupakan faktor penting bagi organisasi manusia dalam tugas-tugas terkait. Tujuan pengorganisasian adalah untuk membimbing orang agar bekerja secara efektif. Organisasi membutuhkan bantuan untuk membentuk kelompok kerja yang efektif karena sangat sulit bagi satu orang untuk melakukan semua pekerjaan.

Dari uraian unsur-unsur organisasi di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan suatu organisasi harus memperhatikan unsur-unsur yang terkandung di dalamnya, pertama orang sebagai unsur utama berjalannya organisasi, kemudian penjelasan tentang struktur organisasi, orang-orang yang terlibat, kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan organisasi dan terutama tujuan yang ingin dicapai.

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan proses yang dinamis, sedangkan pengorganisasian adalah alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai pendefinisian pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas dan pembagian pekerjaan setiap pegawai, pendefinisian departemen (subsistem) dan pendefinisian hubungan. Dan organisasi menggabungkan perencanaan pembagian kerja dan perencanaan hubungan kerja dengan cara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Pengorganisasian adalah suatu sistem dimana sekelompok orang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam sistem kerjasama ini, terdapat departemen untuk memilih area dan fungsi yang berbeda untuk dimasukkan ke dalam area aktivitas yang akan diambil alih. Sistem ini memiliki karakteristik antara lain:

- 1) Ada komunikasi antara orang-orang yang bekerja sama.
- 2) Individu dalam suatu organisasi memiliki kemampuan untuk bekerja sama.
- 3) Berkolaborasi untuk mencapai tujuan

Karena organisasi/bisnis perlu mengetahui konsumen atau pelanggannya serta kebutuhan dan keinginannya. Banyak definisi dan konsep kualitas, sebenarnya satu definisi atau konsep hampir sama dengan definisi atau konsep lainnya. Kualitas adalah bagian dari semua fungsi perusahaan lainnya (pemasaran, SDM, keuangan, dll.). Faktanya, penelitian kualitatif adalah penyebab umum alami dari merger perusahaan. Selain itu, kualitas memerlukan proses perbaikan berkelanjutan yang terukur baik secara individu, pada tingkat organisasi, sebagai kelompok maupun dengan sasaran

kinerja nasional. Membantu manajemen, karyawan, dan dewan dalam meningkatkan kualitas sangat penting untuk kemampuan bersaing secara efektif di pasar global.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia yang jumlah jemaahnya semakin meningkat setiap tahunnya memerlukan persiapan yang sangat matang dari pihak Kementerian Agama selaku penanggung jawab pelaksanaan penyelenggaraan haji. Materi-materi ibadah haji berupa tuntunan dan pola manasik yang digunakan pemerintah dan masyarakat sebagai dasar manasik dapat dikembangkan sesuai dengan segmen jemaah yang akan dibimbing.

Pelayanan adalah kegiatan atau kumpulan kegiatan yang terjadi dalam interaksi fisik langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan kepuasan pelanggan serta produksi pelayanan adalah keseluruhan proses membangun citra perusahaan melalui media dan perencanaan budaya perusahaan mengkomunikasikan pandangan perusahaan kepada dewan dan pihak berkepentingan lainnya.¹³

Layanan terdiri dari proses pemberian layanan tertentu oleh Penyedia Layanan kepada Pejabat. Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Jasa didefinisikan sebagai suatu kegiatan/kinerja yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara inheren tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan.

Secara umum, layanan dan bantuan yang diberikan dalam bentuk teknis adalah sebagai berikut:

- 1) Mendukung dan melayani proses pendaftaran haji.
- 2) Membantu dan mengawasi distribusi logistik (bakery, tas tangan, tas paspor, dll) untuk haji.
- 3) Dukungan dan penyelenggaraan pemeriksaan kesehatan jemaah haji khususnya bekerjasama dengan dinas kesehatan kabupaten/kota terkait kewajiban vaksinasi meningitis.
- 4) Mendukung dan memenuhi kebutuhan teknis masyarakat, terutama selama tinggal di asrama haji, selama penerbangan, di Arab Saudi dan lain-lain.

Pembagian kerja dalam organisasi merupakan salah satu masalah yang sangat penting, dimana orang-orang yang bertindak dalam bidang organisasi dibagi menurut kompetensi, keahlian atau kemampuan. Tujuannya agar pekerjaan orang tersebut tepat sesuai dengan rencana semula.

¹³ Loina, L.K. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Jakarta

Pembagian kerja yang ditetapkan oleh organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi, dan harus ada norma-norma yang jelas dalam pembagian kerja, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pembagian kerja. Dalam hal ini manajer harus dapat menjelaskan secara spesifik pekerjaan bawahannya dan juga melihat latar belakang seseorang agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Layanan bantuan dalam bentuk layanan keagamaan, misalnya menjelaskan dan memahami rangkaian prosesi haji khususnya yang berkaitan dengan hukum-hukum haji (seperti umroh, dam, kifaras, larangan dalam pelaksanaan haji, dll), menjelaskan tujuan dan hikmah dalam penyelenggaraan haji, memberikan pelayanan dan keistimewaan konsultasi terkait ibadah haji, penyucian spiritual jemaah haji sebelum dan sesudah kepulangan ke Indonesia.¹⁴

Penerbitan informasi haji kepada masyarakat berfokus pada kontribusi masyarakat terhadap upaya peningkatan kualitas jemaah, kebijakan dan pelayanan pemerintah, serta peningkatan kinerja haji di berbagai aspek. Informasi diberikan secara langsung melalui khutbah, ceramah, tanya jawab, konsultasi, dan simulasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama melalui masjid dan ponpes. Bahkan penyampaian informasi yang belum maksimal memanfaatkan kemajuan teknologi, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan yang terbaik untuk memberikan informasi melalui media elektronik, cetak, buku, pameran, dan internet.¹⁵

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari pelaksanaan fungsi organisasi adalah struktur organisasi. Kesadaran terhadap praktik organisasi tidak terbatas pada kerjasama antar anggota organisasi lainnya, pertemuan rutin untuk membahas perkembangan pembinaan upacara yang dilakukan, tetapi juga ruang lingkup manajemen untuk memperlakukan calon jemaah haji selama pertemuan upacara juga jelas. Untuk mengelola simpanan dana pemandu, pengelola menjaga agar tetap amanah dan transparan kepada calon jemaah haji terkait penggunaan dana yang dibelanjakan.

Proses implementasi organisasi yang dilakukan oleh pengelola wilayah PHU mengacu pada tahapan organisasi dimana tahapan tersebut dilaksanakan agar proses organisasi berjalan secara efektif dan efisien. Langkah-langkah yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara haji dan umroh untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah proses manajemen pelayanan, pembagian kerja dan pendelegasian wewenang.

¹⁴ Rosadi, Aden. 2011. Sejarah, Perkembangan, dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia. Diedit oleh T. Redaksi. Bandung: CV. Arfino Jaya

¹⁵ Nidjam, dkk. 2001. Manajemen Haji Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers. Jakarta Timur: Zikrul Hakim

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas adalah dengan mendengarkan penilaian masyarakat terhadap kualitas ritual tertentu dan memberikan apa yang mereka inginkan, serta mengoptimalkan profesionalisme pengawas. menggunakannya untuk memfasilitasi proses ritual. Mentor terakreditasi harus menjalani pelatihan lebih lanjut untuk memahami konteks masyarakat dan lokasi upacara. Apa pun yang hilang akan segera diisi ulang, dan jika ada yang rusak akan cepat diganti atau diperbaiki, jadi mohon diperhatikan dengan baik.

Untuk melaksanakan program kerja organisasi, tugas pertama yang harus diselesaikan adalah pendaftaran calon peserta haji. Setelah mengumpulkan, pemimpin menyusun jadwal, jadwal dan mempresentasikannya kepada calon peserta haji. Peziarah kemudian berkumpul untuk haji dan menerima jadwal manasik haji, instruksi, seragam dan buku.

Dalam melaksanakan ibadah haji, pengawas menggunakan metode ceramah, tanya jawab, dan langsung. Masing-masing grup membuat grup WhatsApp untuk menjaga komunikasi antara pengawas dan calon jemaah haji. Jika jemaah haji kesulitan memahami tata cara haji, bisa langsung berkonsultasi dengan penjaganya. Hal-hal administratif seperti persyaratan penyelesaian haji atau persiapan keberangkatan, dan hal-hal lain juga dapat dikonsultasikan.

D. Kesimpulan

Pertama, sesuai SOP yang berlaku, pelayanan administrasi bagi calon jemaah haji sangat baik. Pelayanan dan instruksi yang diberikan oleh staff di bagian administrasi haji dan umrah dapat dikatakan terbaik dalam memberikan informasi kepada calon jemaah haji dan dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, meskipun calon jemaah haji didapati kegagalan lainnya sering terjadi. Peneliti memahami beberapa persiapan administrasi dokumentasi sering tidak lengkap. Oleh karena nya, bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan pertukaran persiapan administrasi kepada calon jemaah haji agar lebih memahami bagaimana baik dan benarnya administrasi tersebut.

Kedua, pembagian kerja sangat bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji. Kebijakan daerah yang dilakukan terlihat dalam bentuk pembagian kerja yang diberikan kepada staff di bagian administrasi haji dan umrah. Kantor Kementerian Agama menyediakan layanan dalam format lisan, tertulis dan perbuatan. Hal ini diungkapkan dengan menjelaskan atau menginformasikan calon jemaah haji tentang persyaratan dan prosedur serta aturan yang ditetapkan untuk pengurusan pendaftaran, pembatalan atau mutasi.

Ketiga, pendelegasian wewenang yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Haji dan Umrah disesuaikan dengan kebutuhan kerja dan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan haji. Menyesuaikan dan menunjuk karyawan dengan kebutuhan pekerjaan terjadi ketika pemimpin lokal tidak dapat atau harus memprioritaskan apa yang penting. Selama proses pelayanan, pimpinan kasi pun seringkali memberdayakan staff nya untuk menggantikan hal-hal lain sehubungan dengan proses pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan haji, sehingga kegiatan dan pelayanan proses penyelenggaraan haji tidak terganggu.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran untuk tindakan pencegahan yang dilakukan oleh pengelola manajemen haji dan umrah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu: (1) Pengorganisasian merupakan cara bagi pengelola untuk mengetahui dan dapat dijadikan sebagai tolok ukur pelayanan dan efisiensi pegawai sehari-hari, sehingga memungkinkan pengelola departemen organisasi haji dan umrah untuk terus meningkatkan operasional efisiensi organisasinya, agar tidak terjadi penyimpangan yang besar dalam pengolahan program kerja, dan diharapkan dengan adanya organisasi ini karyawan dapat melakukan pendekatan kepada atasannya dan karyawan tidak takut karena merasa pekerjaannya diawasi. (2) Tujuan lembaga harus dicapai secara bersama-sama, oleh karena itu pimpinan harus dapat memotivasi pegawainya sedemikian rupa sehingga pegawai merasa nyaman dan bersemangat, sehingga tujuan yang telah ditetapkan bersama dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. (3) Untuk meningkatkan kualitas, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah harus selalu memberikan informasi dan layanan terbaik dan menjadikannya lebih baik lagi tahun depan. Peneliti mengharapkan, manasik haji perlu ditanggapi dengan serius karena banyaknya calon jemaah haji. Sehingga materi yang disampaikan dapat dengan mudah dipahami dan jika ada kendala bisa bertanya kepada pembimbing melalui Whatsapp Group (WAG) atau bertemu langsung karena mereka akan membantu semaksimal mungkin.

Daftar Pustaka

- Andrew E. Sikula. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga, 2011.
- Davis K., Newstrom JW. *Perilaku dalam Organisasi Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Donnel G.J.L., J.M. Ivancevich. *Organization: Structure, Proses, Behavior*. Dallas: Business Publication, Inc, 2011.
- Hamali, dkk. *Pemahaman Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2019.
- Hasibuan, M.S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- H. Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- Loina, L.K. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta, 2003.
- Manulang M. *Manajemen Personalia*. Jakarta Timur: Yudistira, 1989.
- Nidjam, dkk. *Manajemen Haji Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*. Jakarta Timur: Zikrul Hakim, 2001.
- Rosadi, Aden. *Sejarah, Perkembangan, dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia*. Diedit oleh T. Redaksi. Bandung: CV. Arfino Jaya, 2011.
- Siswanto, B. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Stoner A.F.J., dkk. *Manajemen, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 1996.
- Sukayat T. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Symbiosa Rekatama Media, 2016.
- Terry George R. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 1993.
- Terry George R. dan Leslie W. Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Terry, G dan Leslie W.R. *Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan Kesebelas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Winardi. *Teori Organisasi & Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pres, 2003.