



Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji

Mirawati¹, Ahmad Sarbini², Dewi Sadiyah³, Soleh⁴

¹²³Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

⁴Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : wmira5808@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi fungsi manajemen yang berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari pemaparan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam peningkatan pelayanan kepada calon jamaah haji di PLHUT Kabupaten Bekasi sudah menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, namun dalam pelaksanaan didalamnya masih ada hambatan-hambatan yang terjadi baik itu dari internal maupun dari eksternal

Kata Kunci : Manajemen; Pelayanan Haji; Jamaah Haji

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of management functions in the form of planning, organizing, mobilizing, and monitoring carried out at the Integrated Hajj and Umrah Service Center (PLHUT) Bekasi Regency in improving services to prospective pilgrims. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach which aims to describe and provide an explanation of the implementation of management functions in improving services. Data obtained through observation, interviews, and documentation studies. From the exposure of the research results, it can be seen that in improving services to prospective pilgrims at PLHUT Bekasi Regency, they have implemented work principles based on management functions which include planning, organizing, mobilizing, and supervising, but in the implementation there are still obstacles that occur both from internal and external

Keywords : Management; Hajj Service; Pilgrims

PENDAHULUAN

Dalam rukun islam, haji adalah rukun yangi ke lima, hukumnya wajib atas orang-orang yang mampu melaksanakannya. Asal makna kata haji yaitu menyengaja sesuatu. Maksud dari haji di sini yaitu mengunjungi ka'bah dengan sengaja untuk melakukan suatu ibadah tertentu, ibadah tersebut terdiri dari thawaf, sa'I, wukuf dan ibadah yang lainnya guna memenuhi panggilan Allah, serta mengharapkan keridhaan-Nya. Sebagaimana yang tercantum dalam Q.S Ali Imran: 97:

Artinya: “ Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) *maqam Ibrahim*. Barang siapa memasukinya (*Baitullah*) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia kepada 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 Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.

Makna kata (sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah) pada ayat tersebut adalah dapat berupa mental, fisik dan material. Karena haji merupakan perjalanan lahir dan batin bagi umat Islam. Oleh karena itu, mereka yang menerimanya harus benar-benar siap, baik mental, fisik, maupun materi. Secara fisik mereka akan menempuh perjalanan yang panjang dan melelahkan, membutuhkan kekuatan fisik dan materi yang baik, sedangkan secara spiritual mereka akan menyucikan diri di hadapan Allah SWT. (Adam, 1993: 25).

Indonesia merupakan salah satu negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia, dan antusiasme muslim Indonesia terhadap ibadah haji sangat tinggi. Faktanya dalam hal peningkatan jumlah jamaah haji, Negara Indonesia selalu menduduki urutan teratas dibandingkan dengan Negara lain. Salah satu nya yaitu Kabupaten Bekasi, Bapak Eka Supria Atmaja mengatakan “animo masyarakat Kabupaten Bekasi terhadap ibadah haji dan umrah cukup luar biasa, ini terlihat pada setiap tahunnya, rata-rata kuota haji berkisar di angka 2000 orang, belum lagi yang menunaikan umrah” (<https://www.suarabekasi.id/di-kabupaten-bekasi-ngurus-haji-dan-umroh-bisa-satu-hari/>Diakses pada Minggu, 30 November 2020 pukul 18.47).

Dengan adanya fenomena peningkatan jumlah jamaah haji, tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan pelayanan ibadah haji dipandang sangat penting, guna memperlancar penyelenggaraan ibadah haji. Mengingat bahwa pelaksanaanya yang masal dengan waktu terbatas maka penyelenggaraan haji membutuhkan manajemen yang baik guna terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi calon jamaah haji.

Manajemen menurut James A.F Stoner dan Gilbert adalah proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan) dan *controlling* (pengawasan) terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Suhardi, 2018: 18).

Dasar penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ditetapkan dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Dalam Undang-Undang tersebut telah dijelaskan tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap para jamaah dengan sebaik-baiknya hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Oleh sebab itu, pelayanan harus dilakukan secara baik dan profesional.

Menurut Munir (2006:275) pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang atau sekelompok baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan pelayanan haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, akomodasi, konsumsi, perlindungan keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup penyelenggaraan ibadah haji.

Pada 30 Desember 2019 Kabupaten Bekasi resmi mempunyai gedung Pusat Layanan haji dan Umrah Terpadu. Hadirnya Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu, karena menjadi kebutuhan dinamika penyelenggaraan haji dan umrah yang menuntut pelayanan lebih optimal. Gedung tersebut adalah gedung pelayanan haji satu atap dan merupakan salah satu peningkatan pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh Ditjen PHU.

Peningkatan pelayanan haji bukanlah sebuah tugas yang sederhana karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, namun mencakup berbagai persoalan yang rumit. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan adanya gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah dan penerapan kerja berdasarkan fungsi manajemen, merupakan sebuah bukti bahwa Kementerian

Mirawati, A Sarbini, D Sadiah, Soleh

Agama sudah berusaha semaksimal mungkin dalam peningkatan layanan haji dan umrah. Namun tidak memungkiri bahwa dalam kegiatannya selalu ada kendala-kendala, baik itu dari segi internal maupun eksternal. Maka dari itu adanya penerapan manajemen dianggap penting dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Dari uraian di atas dapat terlihat bahwa Kementerian Agama merupakan pihak yang paling berperan dalam keberhasilan penyelenggaraan haji. Terlebih lagi mengenai permasalahan pelayanan yang selalu menjadi pokok permasalahan, menuntut Kementerian Agama Kabupaten Bekasi agar lebih efektif dan efisien. Maka dari itu diperlukannya implementasi fungsi manajemen dalam penyelenggaraan haji guna terciptanya pelayanan yang baik bagi jamaah.

Selanjutnya dalam penelitian ini penulis melakukan tinjauan pustaka dengan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan diantaranya: *Pertama*, skripsi yang disusun oleh Ai Siti Hapsah (2017) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan judul *Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. No 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)*. Dalam penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa KBIH Salman ITB dalam memberikan pelayanan sudah memenuhi kebutuhan-kebutuhan untuk calon jamaah. Lalu pada tahap peningkatannya KBIH Salman ITB berkolaborasi dengan pihak-pihak yang lebih ahli dibidang pelayanan haji.

Kedua, skripsi Rega Alamsyah Shandria (2019) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunaan Gunung Djati. Dengan judul *Implementasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di KBIH Al-Fikeri Tour Majalaya Kabupaten Bandung)*. Dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi manajemen perencanaan pelayanan bagi jamaah haji harus selalu ada peningkatan, agar jamaah merasakan kepuasan atas pelayanannya.

Berdasarkan hasil karya ilmiah yang sudah dipaparkan diatas, terlihat letak perbedaannya yaitu dari objek penelitian yang dilakukan. Selain itu Pada penelitian ini penulis tidak hanya menekankan pada salah satu fungsi manajemen saja melainkan mencoba menganalisa lebih dalam pada empat fungsi manajemen.

Penelitian ini dilakukan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yang beralamat di Komplek Pemda Kabupaten Bekasi Blok E3 Desa Sukamahi Kecamatan Cikarang Pusat. Alasannya masalah ini sangat penting untuk ditindak lanjuti karena berkaitan dengan implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada

calon jamaah haji. Lokasi ini dipilih dengan alasan bahwa tersedianya data yang dibutuhkan untuk penelitian serta lokasi yang strategis sehingga memudahkan penulis dalam menjangkau lokasi penelitian.

Untuk pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

LANDASAN TEORITIS

Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah implementasi, manajemen, dan haji. Implementasi berasal dari kata *Implementation* yang berarti pelaksanaan dan penerapan dari sebuah teori. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn dikutip oleh Wahab (1990: 51), Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan ada keputusan kebijakan.

Adapun menurut Guntur Setiawan (2004:39) implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Usman, 2002:70)

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu system. Ungkapan aktivitas disini yaitu aktivitas saling menyesuaikan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok untuk mencapai tujuan kegiatan yang telah direncanakan.

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage*, yang berarti mengurus, membimbing, dan mengawasi. Kata itu sendiri berasal dari bahasa Italia : *meneggio*, yang berarti pelaksanaan atau pengurusan sesuatu, atau lebih tepatnya penanganan sesuatu. Secara istilah manajemen diartikan sebagai usaha mencapai

Mirawati, A Sarbini, D Sadiah, Soleh

tujuan melalui kegiatan orang lain yang dilakukan oleh seorang pemimpin (Setiawan, 2011: 547).

Manajemen merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Dari masa ke masa definisi manajemen mengalami perubahan, tergantung dari kebutuhan suatu organisasi tersebut sehingga para ahli dalam mengemukakan definisi manajemen memiliki perbedaan. Menurut Hasibuan (2011:2), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut G.R. Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber yang lainnya (Hasibuan, 2011:2).

Menurut Andrew F. Sikula manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dikaitkan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien (Hasibuan, 2011:2).

Terdapat satu kajian ilmiah dalam manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen khususnya alat manajemen (*management tools*) diantaranya yaitu (1) Man yaitu manusia yang melakukan kegiatan (2) Money yaitu uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan (3) Methods yaitu sistem dalam usaha untuk mencapai tujuan (4) Machine yaitu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan (5) Materials yaitu bahan-bahan yang diperlukan saat kegiatan (6) Market yaitu tempat penjual barang dan jasa.

Menurut Stoner seperti yang dikutip oleh Handoko (1986:8) mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*), usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Fungsi manajemen merupakan rangkaian kegiatan dalam sebuah organisasi yang dilaksanakan oleh anggota atau bagian-bagian organisasi yang diberi tugas untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Fungsi manajemen menurut para ahli berbeda-beda, tetapi dari semua ahli yang mengemukakan tentang fungsi manajemen terdapat kesamaan fungsi.

Menurut G. R. Terry perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sedangkan menurut Louis A. Allen perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Hasibuan, 2011:92). Lebih lanjut Husaini Usman (2011:66) berpendapat perencanaan merupakan proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif mengenai sasaran dan cara-cara yang akan dilakukan dimasa yang akan datang guna mencapai tujuan yang dikehendaki serta pemantauan dan penilaiannya atas hasil pelaksanaannya yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Dari pengertian diatas dapat diketahui perencanaan adalah proses memilih serangkaian tindakan dalam merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan untuk mencapai tujuan dimasa mendatang. Perencanaan disini sekaligus bermaksud menentukan *time schedule* dan hal-hal yang berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Pengorganisasian adalah salah satu fungsi manajemen yang berkaitan erat dengan perencanaan. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (sub sistem) serta penentuan hubungan-hubungan.

Menurut Koontz dan O' Donnel fungsi pengorganisasian manajer meliputi penentuan penggolongan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk tujuan-tujuan perusahaan, pengelompokan kegiatan-kegiatan tersebut kedalam suatu bagian yang dipimpin oleh seorang manajer, serta melimpahkan wewenang untuk melaksanakannya. Selanjutnya Louis A. Allen mengemukakan kita dapat mendefinisikan organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab, dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerjasama secara efektif dalam mencapai tujuan (Badrudin, 2017:111-112). Lalu Netti Siska Nurhayati yang dikutip oleh Badrudin (2017: 115-116) mengemukakan empat pilar pengorganisasian, yaitu (1) pembagian kerja (2) pengelompokan kegiatan (3) heirarki (4) koodinasi.

Bila rencana pekerjaan sudah tersusun, struktur organisasi sudah ditetapkan, maka pemimpin harus mengarahkan bawahan agar tujuan organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Fungsi pengarahan merupakan istilah yang sering dikenal sebagai penggerakan yaitu fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen.

Mirawati, A Sarbini, D Sadiah, Soleh

Penggerakan menurut G.R. Terry adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas seriat bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Koontz dan O'Donnel juga mengemukakan pengarahan adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata. Lebih lanjut Malayu S.P. Hasibuan mengemukakan pengarahan yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif adalah mencapai tujuan (Hasibuan, 2011:183-184).

M. Manulang (2012:164-167) mengemukakan prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan dalam memberikan pengarahan, yaitu pengarahan harus jelas, pengarahan diberikan satu persatu, pengarahan harus positif, pengarahan harus diberikan kepada orang yang tepat, pengarahan harus erat dengan motivasi, perintah satu aspek dengan komunikasi

Pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi terakhir dari sebuah proses pelaksanaan manajemen, fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen. Fungsi pengendalian atau pengawasan ini berkaitan erat dengan fungsi perencanaan karena dalam pelaksanaannya fungsi pengendalian atau pengawasan memastikan bahwa jalannya perusahaan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya maka dari itu fungsi pengendalian ini sangat menentukan baik atau buruknya pelaksanaan suatu rencana

Pengawasan menurut G.R Terry didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar (Hasibuan, 2011:242). Sedangkan menurut Husaini Usman (2011:503) pengendalian adalah proses pemantauan, penilaian dan pelaporan rencana atau pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna penyempurnaan lebih lanjut. Dimana fungsi pengendalian mengendalikan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian itu sendiri.

Dari pengertian diatas dapat diketahui pengendalian adalah proses pemantauan yang memastikan apakah perusahaan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan atau tidak. Dan juga sebagai penilaian apabila memerlukan perbaikan-perbaikan didalamnya guna penyempurnaan lebih lanjut.

Pelayanan menurut Gronroos yang dikutip oleh Ratminto dan Atik (2005:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebab akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Selanjutnya Moenir (2006:275) juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Secara lughawi *Al-Hajju* berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Dan secara istilah *Al-Hajju* berarti mengunjungi ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan syarat-syarat dan rukun-rukun serta beberapa kewajiban tertentu dalam melaksanakannya dalam waktu tertentu (Baehaqi, 1996:153).

Dalam rukun islam, haji adalah rukun yang ke lima, hukumnya wajib atas orang-orang yang mampu melaksanakannya. Asal makna kata haji yaitu menyengaja sesuatu. Maksud dari haji di sini yaitu berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan amalan-amalan, antara lain: wukuf di Arafah, mabit di Mina, tawaf di Ka'bah, sa'I antara bukit shafa dan marwah, dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allaha SWT dan mengharapkan ridha-Nya semata.

Maksud dari kata mampu diatas adalah mampu dari segi mental, fisik maupun materi. Karena ibadah haji merupakan perjalanan jasmani dan ruhani seorang muslim. Oleh sebab itu, orang yang akan menjalaninya harus memiliki persiapan yang cukup, baik persiapan mental, fisik dan materi. Secara jasmani, mereka akan melakukan perjalanan jauh yang melelahkan sehingga membutuhkan kekuatan fisik dan materi yang baik, sedangkan secara ruhani mereka akan mensucikan diri di hadapan Allah SWT (Adam, 1993: 25).

Manajemen pelayanan haji dan umrah Menurut Sukayat (2016: 132) telah diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Standar pelayanan haji merupakan sebuah patokan dari pelayanan yang di berikan oleh penyelenggara ibadah haji kepada jamaah haji.

Mirawati, A Sarbini, D Sadiah, Soleh

Adapun standar pelayanan minimal ibadah haji dan umrah adalah sebagai berikut: 1) Administrasi. 2) Bimbingan manasik haji mulai dari pra haji, pada saat di Tanah Suci hingga pasca haji. 3) Transportasi. 4) Akomodasi. 5) Konsumsi. 6) Kesehatan.

Sedangkan pembinaan diartikan sebagai membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati dengan berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan dengan berintrospeksi diri. Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini, menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Dari pengertian tersebut, terdapat dua unsur: pertama, pembinaan yang berupa tindakan, proses, atau pernyataan dari suatu tujuan, dan kedua, pembinaan yang bisa meunjukkan pada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian tersebut, pembinaan adalah membangun, mengusahakan, dan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah. Dengan demikian, pembinaan haji dan umrah adalah mengoordinasikan, mengarahkan, dan mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah.

Kemudian mengenai perlindungan, setiap jamaah memiliki hak perlindungan saat menunaikan ibadah haji dan umrah. Ketika jamaah berada dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi pada saat jamaah sudah berada di tanah suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan / lembaga penyelenggara haji dan umrah (Sukayat,2016:132- 135)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan adanya fenomena peningkatan jumlah jamaah haji, tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan pelayanan ibadah haji dipandang sangat penting, guna memperlancar penyelenggaraan ibadah haji. Dalam suatu lembaga untuk mencapai hasil yang telah diharapkan, maka diperlukan kerja yang sungguh-sungguh serta berdasarkan peraturan. Hal ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai tujuan bersama dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP). Dan juga didasari dengan manajemen yang baik, oleh karena itu perananan manajemen sangat diperlukan. Mengingat bahwa peningkatan pelayanan haji bukanlah sebuah tugas yang sederhana karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, namun mencakup berbagai persoalan yang rumit.

Kementerian Agama merupakan pihak yang paling berperan dalam keberhasilan penyelenggaraan haji. Terlebih lagi mengenai permasalahan pelayanan yang selalu menjadi pokok permasalahan, menuntut Kementerian Agama Kabupaten Bekasi agar lebih efektif dan efisien. Maka dari itu diperlukannya implementasi fungsi manajemen dalam penyelenggaraan haji guna terciptanya pelayanan yang baik bagi jamaah.



Gambar 1 Gedung PLHUT Kabupaten Bekasi

Pada 30 Desember 2019 Kabupaten Bekasi resmi mempunyai gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu. Hadirnya Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi, merupakan perwujudan dari kebutuhan dinamika penyelenggaraan haji dan umrah yang menuntut pelayanan lebih optimal. Untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kabupaten Bekasi menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Adapun dalam teorinya G.R. Terry mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*) yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber yang lainnya (Hasibuan, 2011:2)

Dalam melaksanakan peningkatan pelayanan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi selalu menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi-fungsi manajemen guna tercapainya tujuan secara optimal. Berikut ini adalah implementasi fungsi-manajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi.

Perencanaan Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

Fungsi manajemen pertama yaitu fungsi perencanaan, perencanaan ini merupakan sebuah aktivitas menyusun sebuah rencana-rencana yang akan dilakukan oleh sebuah perusahaan ataupun organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Louis A. Allen perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Hasibuan, 2011:92).

Fungsi perencanaan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial karena perencanaan merupakan suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu atau periode tertentu serta tahapan atau langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi telah menerapkan fungsi perencanaan dalam proses pelayanan kepada calon jamaah haji. Adapun perencanaan yang dibuat oleh Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi adalah perencanaan pelayanan pendaftaran, perencanaan pelayanan bimbingan haji di tanah air (sebelum ibadah haji), perencanaan pelayanan bimbingan haji di tanah suci, perencanaan pelayanan bimbingan haji di tanah air (pasca ibadah haji). Karena perencanaan merupakan fungsi manajemen yang mempunyai peranan penting maka sebelum manajer melakukan pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan mereka harus membuat perencanaan terlebih dahulu agar terwujudnya tujuan organisasi.

Dalam perencanaan, manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, dan siapa yang melakukannya”. Jadi, Perencanaan merupakan usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan dengan matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa depan dalam dan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1989:50).

Adapun kegiatan yang dilakukan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam perencanaan adalah sebagai berikut 1) Pelayanan pendaftaran, dimana Pusat Layanan Haji dan Umrah Kabupaten Bekasi memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang ingin mendaftar, mulai dari persyaratan yang harus dilangkapi hingga jamaah haji mendapat nomor porsi. 2) Bimbingan di Tanah Air (sebelum ibdah haji). Dalam memberikan bimbingan di tanah air, Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sebelumnya membentuk kepanitiaan terlebih dahulu untuk memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji. Kepanitiaan tersebut nantinya akan bertugas untuk mempersiapkan mulai dari mempersiapkan kebutuhan yang

bersifat teknis seperti tempat bimbingan, konsumsi, pengeras suara, alat peraga dan sebagainya. Sampai panitia penyusun materi bimbingan yang bertugas untuk merancang jadwal bimbingan manasik haji dan siapa yang akan yang ditunjuk menjadi narasumber dari pihak Kemenag dan narasumber yang ditunjuk dari luar Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. 3) Bimbingan di Tanah Suci. Pusat Layanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tidak hanya memberikan bimbingan di tanah air saja melainkan juga memeberikan pelayanan bimbingan pada saat di tanah suci kepada jamaah haji. Untuk memberikan bimbingan dan pendampingan, Pusat Layanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi mengirimkan utusan kabupaten yaitu kurang lebih enam orang tiap kloter yang terdiri dari tim medis, Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), dan Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI). 4) Bimbingan di Tanah Air (setelah ibadah haji) Setelah jamaah haji pulang dari tanah suci dan kembali ke asal pemberangkatan pelayanan yang dilakukan Pusat Layanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Kabupaten Bekasi memberikan pelayanan berupa penyambutan oleh Bupati Kabupaten Bekasi beserta jajarannya dan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Bekasi beserta jajarannya. Untuk proses pelepasan dan penyambutan jamaah haji Kabupaten Bekasi, Kementerian Agama Kabupaten Bekasi bekerjasama dengan pihak Pemda Kabupaten Bekasi dengan membuat panitia gabungan yaitu Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Haji (P3H).

Perencanaan yang telah dibuat oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tidak hanya sebatas rencana saja, tetapi oleh pengurus rencana tersebut diimplementasikan, meskipun dalam tahapan implementasi tidak semuanya sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, karena perencanaan yang dibuat kadang tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, sehingga perencanaan yang dibuat mengalami modifikasi atau perencanaan kembali sesuai dengan kebutuhan.

Jadi. Berdasarkan dari data diatas bahwa Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan pelayanan sudah menerapkan fungsi perencanaan. Implementasi fungsi perencanaan yang dilakukan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan G. R. Terry bahwa perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Hasibuan, 2011:92)

Pengorganisasian Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

Fungsi manajemen kedua yang di terapkan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi adalah fungsi pengorganisasian. Maksud pengorganisasian disini yaitu proses penentuan, pengelompokan, pembentukan hubungan kerja dan pembagian *job description* untuk memudahkan pencapaian tujuan dalam organisasi

Menurut G. R. Terry yang dikutip oleh Hasibuan (2011:119) pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerjasama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Pengorganisasian tentunya sangat penting karena mempermudah dalam melakukan penyusunan rencana program, menetapkan tenaga kerja dalam organisasi sehingga tenaga kerja tersebut mengetahui tugas, tanggung jawab dan wewenang mereka untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Salah satu bukti penerapan fungsi pengorganisasian yaitu dengan adanya struktur kepengurusan didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan tersebut. Kementerian Agama Kabupaten Bekasi telah menerapkan fungsi pengorganisasian mulai dari adanya Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Dengan adanya struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi merupakan sebuah tanda bahwa instansi tersebut memiliki struktur kepengurusan yang jelas. Selain itu adanya pembagian kerja di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yang terdiri dari Kasi PHU dan dibantu oleh lima Jabatan Fungsional Umum yang diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji. Selain itu pada saat penyelenggaraan haji pun Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah bersama Kementerian Agama membuat tim kerja atau panitia gabungan yaitu Panitia Pemberangkatan dan Pemulangan Haji (P3H).

Tabel 1 Struktur Kepengurusan PLHUT Kabupaten Bekasi

| | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| Kasi PHU | : H. M Sukardi, S.Ag |
| Jabatan Fungsional Umum: | |
| -Perizinan Lembaga Travel/KBIH | : Hj. Tanti Da'wati, S.Ag.,MM |
| -Dokumen Pendaftaran dan Pembatalan | : H. Mahmud |

| | |
|-----------------------------|--|
| -Pengumpulan Dokumen Jamaah | : Marlina S.Sos |
| -Pengelola SISKOHAT | : - H. Marudin, S.Pd - Ahmad Riyadi, SH |

Dilihat dari tabel diatas dalam pengorganisasian pihak Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi telah mengelompokkan atau membagi tugas kepada para *staff* Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi itu sendiri, dan ditugaskan untuk mengatasi masalah-masalah yang Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi, baik itu masalah pelayanan kepada para calon jamaah haji dan umrah, masalah pelaksanaan ketika pendaftaran, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan masalah kesehatan.

Kepengurusan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi masih ada kekurangan dalam hal pembagian tugas pada saat melakukan pelayanan kepada calon jamaah haji yaitu kurangnya sumber daya manusia yang proses pemberian pelayanan pendaftaran ibadah haji. Hal tersebut terjadi karena staf ada tugas di luar selain itu sebagaimana kita ketahui adanya wabah covid ini juga pemberlakuan sistem *work from home* membuat pegawai yang ada di kantor melakukan *double job*. Selain itu juga pada saat pengoperasian SISKOHAT sering mengalami gangguan jaringan internet sehingga proses pelayanan pendaftaran berlangsung lama.

Dari pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji belum sesuai dengan teori fungsi pengorganisasian, karena masih ada kendala-kendala yang terjadi baik itu dari internal maupun eksternal, sehingga berpengaruh kepada pelayanan yang diberikan untuk calon jamaah haji.

Penggerakan Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

Bila rencana pekerjaan sudah tersusun, struktur organisasi sudah ditetapkan, maka pemimpin harus mengarahkan bawahan agar tujuan organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Fungsi pengarahan merupakan istilah yang sering dikenal sebagai penggerakan yaitu fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Malayu S.P. Hasibuan (2011:184) mengemukakan pengarahan yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan.

Mirawati, A Sarbini, D Sadiah, Soleh

Fungsi penggerakan (*actuating*) menurut James Stoner (1993) yaitu mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan, memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan, menjelaskan kebijakan yang ditetapkan, proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

Sebagai fasilitator, Kementerian Agama bertanggung jawab penuh dalam memberikan layanan keagamaan kepada masyarakat. Adapun salah satunya yaitu di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah. Dalam pelaksanaannya Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengarahkan dan menggerakkan seluruh staf yang bekerja.

Dari hasil wawancara dengan salah satu staf Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yaitu Ibu Lina Marlina pada 26 Juli 2021, mengatakan:

“Penerapan fungsi penggerakan yang dilakukan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yaitu dengan: 1) Sebelum bekerja Kasi PHU membrieffing mengenai tugas dan fungsi agar para staf selalu memberikan informasi seputar segala kebijakan pemerintah terkait pelayanan haji. 2) Kasi PHU selalu memberikan motivasi, agar para staf dapat memberikan kinerja pelayanan dengan baik sesuai aturan. 3)Kasi PHU memberikan kebebasan kepada para staf untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang haji”.

Begitu juga pada saat wawancara dengan Ibu Hj. Tanti Da’wati pada 27 Juli 2021, beliau mengtakan:

“Sebagai *top leader* di Pusat layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi beliau membimbing para staf untuk selalu optimal dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, dimulai dari komitmen para staf untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan memuaskan. Selain itu juga ada pemberian motivasi berupa *briefing* staf agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah haji dan umrah. Dalam keseharian pun Kasi PHU selalu memberikan kesempatan kepada para staf dalam mengeluarkan aspirasinya guna tercapainya pelayanan yang memuaskan untuk calon jamaah haji dan umrah.”

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah menerapkan fungsi penggerakan dalam meningkatkan pelayanan. Implementasi fungsi penggerakan yang dilakukan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan G.R. Terry bahwa penggerakan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serafat bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian (Hasibuan, 2011:183-184).

Pengawasan Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

Fungsi manajemen yang terakhir yaitu fungsi pengendalian atau pengawasan (*controlling*), fungsi pengendalian ini merupakan fungsi terakhir dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen. Fungsi pengawasan sangat berkaitan dengan fungsi perencanaan karena dalam pelaksanaannya fungsi pengawasan memastikan bahwa jalannya sebuah perusahaan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya oleh perusahaan tersebut.

Menurut Husaini Usman (2011:503) pengendalian merupakan sebuah proses pemantauan, penilaian dan pelaporan rencana atau pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna penyempurnaan lebih lanjut. Dimana fungsi pengendalian mengendalikan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian itu sendiri.

Proses pengawasan yang dilakukan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kemenag Kabupaten Bekasi menggunakan dua metode yaitu pengawasan langsung dimana kegiatan tersebut langsung dilihat dan dipantau oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah secara langsung tatap muka ataupun secara online. Sehingga dapat diketahui keseriusan staf-staf yang bekerja apakah sudah sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing. Selanjutnya yaitu pengawasan tidak langsung dimana para staf Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi membuat laporan kerja setiap setelah melakukan kegiatan penyelenggaraan haji.guna mengetahui kelemahan dan kekurangan yang terjadi sehingga dapat melakukan perbaikan terhadap masalah dalam pelayanan kepada calon jamaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yaitu Ibu Hj. Tanti Da'wati pada 17 Februari 2021 mengatakan:

“Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh kami yaitu kami setiap hari diharuskna dan diwajibkan untuk mengisi absensi kehadiran dan diwajibkan untuk membuat laporan capaian kinerja. Jadi apa saja

yang kami lakukan itu bisa langsung dilihat dan dipantau oleh pimpinan secara langsung tatap muka ataupun secara online, dan semua itu diatur oleh bagian kepegaiwaan di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Lalu selanjutnya selain pengisian absensi dan laporan capaian kinerja ada juga pembinaan berkala dan pembinaan pegawai dari pimpinan kantor, biasanya jika tidak ada pandemi dilakukan setiap seminggu sekali dihari rabu, namun karena adanya wabah pandemic ini maka pembinaan tersebut diadakan satu bulan sekali.”

Begitu juga wawancara dengan salah satu staf Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Ibu Lina Marlina pada tanggal 25 Mei 2021 mengatakan:

“Selain itu pengendalian yang dilakukan oleh PHU Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yaitu dengan mengadakan rapat- rapat guna memberikan laporan ataupun evaluasi pada saat pelaksanaan bimbingan di tanah air maupun di Tanah suci, selama proses ibadah haji berlangsung dan pada saat setelah kepulangan jamaah haji.”

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi sudah menerapkan fungsi pengawasan dalam meningkatkan pelayanan. Implementasi fungsi pengawasan yang dilakukan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan Menurut G.R Terry pengendalian dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar (Hasibuan, 2011:242)

Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Di dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian (Susilawati, 2016:192).

Dari pemaparan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi pada saat pelaksanaan pelayanan bentuk pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi:

Pertama, pelayanan lisan dimana para staf kepada melayani menggunakan kata-kata secara langsung, dengan tujuan untuk memberikan keterangan atau penjelasan yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji. *Kedua*, pelayanan tulisan yaitu para staf memberika layanan berupa tulisan seperti informasi-informasi ataupun dokumen yang berkaitan dengan haji dan umrah dan diberikan secara online. *Ketiga*, pelayanan perbuatan pelayanan tersebut berupa sebuah tindakan yang dilakukan staf dalam melayani calon jamaah. Karena calon jamaah biasanya ingin mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan, tidak sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Dan dalam usaha meningkatkan pelayanan Pusat Layanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sudah menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, meskipun dalam pelaksanaan didalamnya masih ada kendala-kendala yang terjadi baik itu dari internal maupun dari eksternal.

PENUTUP

Dalam setiap peningkatan pelayanan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen, meskipun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal, berikut kesimpulan implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi berdasarkan pada teori GR. Terry yaitu perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*) (Hasibuan, 2001:38).

Implementasi perencanaan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi meliputi, pelayanan pendaftaran lalu pelayanan bimbingan mulai dari di tanah air (sebelum berangkat), di Makkah, dan di tanah air (pasca ibadah haji. Sebelum proses perencanaan di terapkan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi mempersiapkannya dengan matang sehingga penerapan perencanaan cukup efektif dan efisien. Adapun Kegiatan penyelenggaraan pelayanan haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dilakukan berdasarkan kepada rencana strategis (Renstra) yang dibuat oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yang sudah dimusyawarahkan dengan semua Kasi Kementerian Agama Kota dan Kabupaten Bekasi wilayah Provinsi Jawa Barat dan di tetapkan strategi yang berupa kebijakan,

Implementasi pengorganisasian pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi belum berjalan

Mirawati, A Sarbini, D Sadiah, Soleh

sesuai dengan yang di harapkan, karena masih ada kendala-kendala yang terjadi baik itu dari internal maupun eksternal, kendala tersebut salah satunya yaitu kurangnya sumber daya manusia dalam hal pembagian tugas pada saat melakukan pelayanan kepada calon jamaah haji sehingga dalam proses pemberian pelayanan pendaftaran ibadah haji terganggu.

Penggerakan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam pelaksanaannya Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah sudah menerapkan fungsi penggerakan dengan baik. Penggerakan tersebut diantaranya yaitu Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah memberikan arahan dan motivasi kepada staf mengenai pelayanan haji, lalu selain itu Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah juga memberikan kesempatan kepada staf untuk menyampaikan pendapat dan mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai bidang haji.

Pengawasan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dilakukan dengan dua cara yaitu pengawasan langsung yang berupa pemantauan langsung oleh Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah maupun Kepala Kantor Kementerian Agama lalu pemantauan tidak langsung berupa pemberian laporan secara berkala. Selain itu juga adanya rapat-rapat sebagai bentuk evaluasi kerja, evaluasi penyelenggaraan haji dan juga evaluasi mengenai pelayanan kepada calon jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Wahab, Solichin, 1990, Pengantar Analisis Kebijakan Negara, Rineka Cipta, Jakarta.
- Badrudin. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. (1964). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Kelompok 41 dan Adam, Muchtar. (1993). *Cara Mudah Naik Haji: Buku Panduan untuk Calon Haji dan Umroh*. Bandung: Penerbit Mizan.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiawan, Guntur. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakrya Offset.
- Siagian, Sondong P. (1989). *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara. Suhardi. (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gama

- Media.
- Sukayat, Tata. (2016). *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung, Simbiosia Rekatam Media.
- Usman, Husaini. (2011). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* Edisi 3. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setiawan, A. I. (2011). Efektivitas Dakwah Fiah: Studi Model Dakwah pada Lembaga Dakwah Kampus. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 5(18), 541-574.
- Susilawati, Isyeu. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Haji. *Tadbir: Jurnal Dakwah*,1(2). 190-206.
- Redaksi. (2019). *Di Kabupaten Bekasi Ngurus Haji dan Umrah Bisa Satu Hari*, diakses 30 November 2020, dari <https://www.suarabekasi.id/di-kabupaten-bekasi-ngurus-haji-dan-umroh-bisa-satu-hari/>

