

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji.¹ Agar pelayanan tersebut dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, diperlukan manajemen pelayanan yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.² Penerapan manajemen pelayanan haji yang baik bertujuan untuk memastikan seluruh tahapan pelayanan, mulai dari pendaftaran, pembinaan, administrasi, hingga persiapan keberangkatan, dapat terlaksana secara optimal.

Kualitas manajemen pelayanan haji juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.³ Manajemen pelayanan yang baik akan memberikan kemudahan, kepastian, dan rasa nyaman bagi calon jamaah haji, sedangkan pengelolaan yang kurang optimal dapat menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan informasi, maupun ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu,

¹Harlita Riandini, *Manajemen Pelayanan Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*, (Yogyakarta, Indonesia, 2017), h. 15

²Nakhila Hunafa Al Qudsy, Yusuf Zaenal Abidin, dan Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19," *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2023), h. 155.

³Fairuz M Naufal Zamzami, *Optimalisasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Haji dalam Meningkatkan Kesiapan Calon Jamaah Haji pada KBIH An-Nahdliyah Pekalongan*, (Pekalongan, Indonesia, 2025), h. 107

manajemen pelayanan haji menjadi aspek yang sangat penting dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

Manajemen pelayanan merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan agar berjalan secara efektif dan efisien.⁴ Dalam konteks haji, manajemen pelayanan berperan dalam mengondisikan berbagai unsur yang terlibat, mulai dari petugas, pihak luar yang terkait, hingga masyarakat pengguna layanan. Manajemen yang baik membantu memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selain itu, manajemen pelayanan yang berfungsi untuk mengantisipasi kendala yang mungkin muncul selama pelaksanaan.⁵ Dengan adanya manajemen pelayanan, proses pembinaan jamaah dapat berlangsung lebih terarah dan terukur. Manajemen pelayanan pada haji menjadi tumpuan utama kegiatan agar berjalan dengan terarah.

Pelaksanaan manajemen pelayanan haji tidak bisa dilepaskan dari peran lembaga pemerintahan yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan ibadah haji.⁶ Kementerian Haji dan Umrah hadir sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan serta melaksanakan pembinaan kepada calon jamaah haji. Peran kementerian menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai penghubung antara kebijakan nasional dengan

⁴Annisa Susinta dan Jajang Nursupian, Manajemen Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian pada Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri), *Jurnal Perpustakaan* 16, no. 1 (2025), h. 109

⁵Muhammad Rizky Ridwan, Optimalisasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Haji dalam Peningkatan Jumlah Jamaah Haji pada KBIHU Arrahmaniyah Cipayung, (Jakarta, Indonesia, 2023), h. 51

⁶Darajad Harun, Nursalam, Dinamika Sosial dalam Penyelenggaraan Haji: Studi Kasus pada Kantor Kementrian Agama Kota Kupang, *Jurnal Sosial Humaniora* 4, no. 2 (2025), h. 83

kebutuhan jamaah di daerahnya masing-masing.⁷ Dengan demikian, keberhasilan haji sangat dipengaruhi oleh bagaimana lembaga tersebut mengelola pelayanan yang diberikan. Lembaga yang dikelola dengan baik akan membuat pelayanan menjadi lebih terarah dan nyaman bagi jamaah.

Dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan haji di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu mendapatkan perhatian. Perbedaan latar belakang usia, pendidikan, dan pengalaman jamaah menuntut pendekatan pelayanan yang lebih adaptif dan komunikatif.⁸ Selain itu, keterbatasan waktu, jumlah peserta yang besar, serta kesiapan fasilitas sering kali menjadi kendala dalam pelaksanaan haji. Kondisi tersebut menuntut adanya pengelolaan pelayanan yang mampu menyesuaikan dengan kebutuhan jamaah secara nyata.⁹ Tanpa manajemen yang tepat, tujuan pembinaan jamaah melalui haji berpotensi tidak tercapai secara optimal. Di sinilah pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut kemampuan mengelola kebutuhan jamaah yang beragam.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan haji tidak cukup hanya dilaksanakan, tetapi perlu dikelola secara serius dan berkelanjutan. Evaluasi terhadap proses pelayanan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana haji telah berjalan sesuai tujuan yang diharapkan.¹⁰ Manajemen pelayanan haji berperan dalam menilai kekuatan dan kelemahan pelaksanaan haji di lapangan.

⁷Renotha Refenza, Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, *Qiyas : Jurnal Hukum Islam dan Peradilan* 7, no. 1 (2022), h. 46

⁸Doni Aldise Harahap et al., Pengembangan Model Kebijakan Haji, *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik* 2 (2024), h. 297

⁹Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, ed. Wahid Hasyim, Cetakan Pe. (Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), h. 51

¹⁰Anisa Ahla, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah di PT. Farok Sulaiman Al Fatah Tour & Travel, (Jember, Indonesia, 2025), h. 99

Dengan adanya pengelolaan yang baik, pelayanan dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan jamaah.¹¹ Hal ini juga membantu lembaga penyelenggara dalam meningkatkan kualitas pembinaan dari tahun ke tahun. Dengan seperti ini, manajemen pelayanan haji menjadi ruang penting untuk belajar, memperbaiki, dan bertumbuh bersama jamaah.

Setiap fungsi manajemen menjadi peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan haji. Perencanaan menentukan arah dan tujuan kegiatan yang akan dilaksanakan. Pengorganisasian berfungsi mengatur pembagian tugas dan peran petugas yang terlibat dalam pelayanan. Pelaksanaan menjadi tahapan di mana seluruh rencana diwujudkan dalam bentuk kegiatan nyata bersama jamaah. Sementara itu, pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan rencana serta memperbaiki kekurangan yang ditemukan.¹² Keempat fungsi manajemen tersebut bekerja sebagai suatu kesatuan yang menentukan kualitas pelayanan haji secara keseluruhan.

Dalam upaya memperkuat pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pemerintah membentuk Kementerian Haji dan Umrah sebagai lembaga khusus yang menangani bidang tersebut. Pembentukan kementerian ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 sebagai bentuk komitmen negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah.¹³ Kementerian Haji dan Umrah memiliki wewenang dalam merumuskan kebijakan, melakukan

¹¹Ula Masrurrotuz Zahro, Manajemen Pelayanan Haji dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, (Malang, Indonesia, 2025), h. 46

¹²Mahrodi, Implementasi Fungsi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan Ibadah Haji: Studi pada KBIH Al Abror Qomarul Huda Desa Bagu Kecamatan Pringgarata Kabupaten Lombok Tengah, (Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia, 2022), h. 50

¹³Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2025.

pembinaan, serta menyelenggarakan pelayanan haji dan umrah, termasuk kegiatan haji. Keberadaan kementerian ini diharapkan mampu menghadirkan sistem pelayanan yang lebih fokus, terarah, dan profesional. Dengan adanya kementerian Haji dan Umrah, pengelolaan haji memperoleh landasan kelembagaan yang lebih kuat dan jelas.

Peran Kementerian Haji dan Umrah di tingkat kabupaten mencakup pengelolaan kegiatan, pendampingan jamaah, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Pengelolaan kegiatan dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh rangkaian haji bisa berjalan sesuai dengan jadwal dan tujuan yang ditetapkan. Pendampingan jamaah menjadi bentuk perhatian langsung agar calon jamaah memperoleh pemahaman yang memadai sebelum berangkat.¹⁴ Selain itu, koordinasi dengan pihak terkait diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan, baik dari segi teknis maupun administratif. Peran tersebut menuntut kemampuan manajerial yang baik agar pelayanan depan berjalan dengan efektif.¹⁵ Peran ini menunjukkan bahwa pelayanan haji tidak hanya menuntut kehadiran lembaga, tetapi kualitas pengelolaan yang nyata dan berkesinambungan.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen George R. Terry sebagai kerangka utama karena menekankan fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang relevan untuk

¹⁴Ru'yan Pawata, Mustating Daeng Maroa, dan Dri Sucipto, Tugas Dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banggai Dalam Pembimbingan Haji, *Jurnal Yustisiabel* 9, no. 1 (2025), h. 146

¹⁵Mohammad Irfan Bachtar, Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, (Malang, Indonesia, 2025), h. 19

menganalisis pelayanan haji di instansi pemerintah.¹⁶ Teori Terry sesuai dengan konteks penelitian ini karena membantu menjelaskan bagaimana koordinasi, pengaturan sumber daya, dan pengendalian kegiatan dilakukan untuk mencapai pelayanan yang efektif dan sistematis. Selain itu peneliti juga menggunakan teori pelayanan Cristian Gronroos, yang menekankan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan.¹⁷ Dengan kombinasi kedua teori ini, penelitian dapat menggambarkan secara menyeluruh bagaimana fungsi manajemen dijalankan dan bagaimana hal itu memengaruhi persepsi calon jamaah terhadap pelayanan yang diterima, sehingga mencakup aspek administratif sekaligus pengalaman pelayanan.

Beberapa studi sebelumnya menelaah manajemen pelayanan haji di instansi pemerintah. Harlita Riandini (2017)¹⁸ menyoroti Kanwil Kemenag DIY dengan fokus pada koordinasi dan pengawasan, Nur Aisyah (2024)¹⁹ menekankan penerapan fungsi manajemen pasca pandemi di Kemenag Kecamatan Watangsawitto, dan Faiz Habib Ramadhan (2024)²⁰ mengkaji evaluasi pelayanan di Kemenag Kota Batu. Berbeda dengan studi-studi tersebut, penelitian ini menekankan pelaksanaan fungsi manajemen pelayanan haji secara menyeluruh, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan,

¹⁶George R Terry dan L W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, trans. G A Ticoalu (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h. 5.

¹⁷Christian Grönroos, *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (Hoboken, NJ, United States: Wiley, 2016), h. 41.

¹⁸Riandini, "Manajemen Pelayanan Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016."

¹⁹Nur Aisyah, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pasca Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang" (Parepare, 2024).

²⁰Faiz Habib Ramadhan, "Evaluasi Pelayanan Bimbingan Haji oleh Kementerian Agama Kota Batu" (Jakarta, Indonesia, 2024).

hingga pengawasan, sehingga memberikan gambaran praktik yang lebih sistematis dan komprehensif di tingkat kabupaten.

Studi pada KBIH dan KBIHU menunjukkan fokus yang berbeda. Yusuf Wanadi (2023)²¹ meneliti KBIH Al Ikhwan dengan fokus pada bimbingan ibadah intensif, Linda & Aulia (2021)²² di KBIH Al-Hikmah Metro menekankan kepuasan calon jamaah, Moh. Nursya'ban (2021)²³ di KBIHU NW Lombok Tengah menyoroti tantangan dan peluang fungsi manajemen, Wali Al Akbar (2022)²⁴ menitikberatkan pada kualitas pelayanan, Taufikurrahman dkk. (2023)²⁵ meneliti metode pembimbingan dan kemandirian calon jamaah, dan Saidi & Nispul Kohiri (2024)²⁶ menekankan pelayanan publik serta pembinaan jamaah. Gap yang ingin diisi oleh penelitian ini adalah fokus pada penerapan fungsi manajemen pelayanan secara menyeluruh di instansi pemerintah, bukan pada kepuasan, metode pembimbingan, tantangan/peluang, atau pelayanan informal di KBIH/KBIHU.

Berdasarkan telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Penelitian sebelumnya pada umumnya membahas manajemen pelayanan haji dengan fokus yang beragam, seperti koordinasi dan

²¹Yusuf Wanandi, "Manajemen Pelayanan Haji KBIH Al Ikhwan Kota Bandar Lampung" (Lampung, 2023).

²²Linda Friski Meilani dan Aulia Ranny Priyatna, "Manajemen Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada Kbih Al-Hikmah Metro Pusat" 1, no. 1 (2021): 82–88.

²³Moh. Nursya'ban, "Manajemen Pelayanan Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) NW di Kabupaten Lombok Tengah" (Mataram, 2021).

²⁴Wailal Akbar, "Manajemen Pelayanan Bimbingan Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta" (Yogyakarta, 2022).

²⁵Eva Dianawati Taufikurrahman, Iim Wasliman, "Manajemen Bimbingan Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji," *Wahana Didaktika : Jurnal Ilmu Kependidikan* 21, no. 2 (2023): 302–317.

²⁶Nispul Khoiri, "Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Haji untuk Calon Jamaah Umroh di KBIHU Armina Kota Medan," *RESLAJ – Religion Education Social Laa Roiba Journal* 6, no. 1 (2024): 1134–1144.

pengawasan penyelenggaraan haji di instansi pemerintah, evaluasi pelayanan, kepuasan jamaah, kualitas pelayanan, metode pembimbingan manasik, tantangan dan peluang fungsi manajemen, maupun strategi pelayanan pada biro perjalanan haji dan umrah. Penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pelayanan haji, namun belum menggambarkan secara utuh penerapan fungsi manajemen dalam keseluruhan proses pelayanan haji di tingkat kabupaten.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada Kantor Kementerian Agama, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH/KBIHU), maupun biro perjalanan haji dan umrah swasta. Sementara itu, penelitian mengenai penerapan fungsi manajemen pada Kementerian Haji dan Umrah sebagai lembaga baru yang memiliki kewenangan khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji masih sangat terbatas. Padahal, perubahan kelembagaan tersebut membawa konsekuensi terhadap pola pengelolaan pelayanan yang memerlukan kajian lebih mendalam.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji manajemen pelayanan haji di Kementerian Haji Kabupaten Tulungagung melalui pendekatan fungsi manajemen George R. Terry yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil pelayanan atau tingkat kepuasan jamaah, tetapi juga menganalisis bagaimana setiap fungsi manajemen diterapkan dalam proses pelayanan haji sejak tahap perencanaan hingga evaluasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai

praktik manajemen pelayanan haji pada tingkat kabupaten serta memperkaya kajian ilmiah mengenai penyelenggaraan pelayanan haji di lingkungan Kementerian Haji dan Umrah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai manajemen pelayanan haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji bagaimana proses manajemen pelayanan haji di laksanakan di level daerah. Dengan mengangkat konteks lokal Kabupaten Tulungagung, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai praktik manajemen pelayanan haji. Maka dari itu penting untuk mengangkat penelitian dengan judul **Manajemen Pelayanan Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung**.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung. Tujuan kajian dalam hal ini adalah untuk mengkaji lebih jauh bagaimana proses manajemen pelayanan haji di tempat tersebut. Pemahaman yang mendalam akan memungkinkan teridentifikasinya rumusan masalah, sehingga kajian ini memiliki arah yang jelas. Maka, penelitian ini dilakukan untuk menjawab beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan (*Planning*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana Pengorganisasian (*Organizing*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung?

3. Bagaimana Pelaksanaan (*Actuating*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung?
4. Bagaimana Pengawasan (*Controlling*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis berikan, berikut adalah tujuan penelitian dari penelitian ini:

1. Mengetahui Bagaimana Perencanaan (*Planning*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung.
2. Mengetahui Bagaimana Pengorganisasian (*Organizing*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung.
3. Mengetahui Bagaimana Pelaksanaan (*Actuating*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung.
4. Mengetahui Bagaimana Pengawasan (*Controlling*) Pelayanan Haji Pada Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua manfaat, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan publik, khususnya pada konteks pelayanan haji. Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian,

pelaksanaan, dan pengawasan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik yang akan menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa dalam konteks pelayanan publik keagamaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik manajemen pelayanan haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mempertahankan serta menyempurnakan pengelolaan pelayanan haji di masa mendatang. Bagi petugas dan penyelenggara haji, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam memahami proses manajemen pelayanan haji, khususnya yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan teori manajemen dan pelayanan ke dalam praktik penelitian serta mendukung pengembangan kemampuan akademik.

E. Penegasan Istilah

1. Manajemen

Manajemen dalam konteks haji adalah proses pengelolaan kegiatan bimbingan haji. George R. Terry menjelaskan bahwa manajemen terdiri dari empat fungsi utama, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).²⁷

²⁷George R Terry dan L W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, trans. G A Ticoalu (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h. 8

Dalam konteks haji, perencanaan berkaitan dengan penyusunan jadwal, materi, metode, serta tenaga pembimbing . Pengorganisasian mengambil peran dalam membagi tugas dan tanggung jawab pihak-pihak yang turut terlibat dalam kegiatan haji. Pelaksanaan merupakan penerapan dari rencana yang telah disusun dan akan di aplikasikan di lapangan. Pengawasan dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan haji berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Secara operasional, manajemen dalam penelitian ini diartikan sebagai proses pengelolaan pelayanan haji yang dilakukan oleh Kementerian Haji Kabupaten Tulungagung melalui empat fungsi manajemen George R. Terry, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana setiap fungsi tersebut diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan haji, mulai dari penyusunan program pelayanan, pembagian tugas pegawai, pelaksanaan pelayanan kepada calon jamaah haji, hingga pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.

2. Pelayanan

Menurut Cristian Gronroos, pelayanan dipahami sebagai suatu proses yang terjadi dalam interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, di mana kualitas pelayanan tersebut di sampaikan dan dirasakan oleh pengguna layanan. Gronroos menekankan pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan itu sendiri. Dalam konteks pelayanan haji, pelayanan di artikan sebagai proses interaksi antara

petugas dan calon jamaah haji dalam rangka memberikan bimbingan, informasi, dan pembinaan pelaksanaan ibadah haji.

Secara operasional, pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai seluruh bentuk layanan yang diberikan oleh Kementerian Haji Kabupaten Tulungagung kepada calon jamaah haji, baik berupa pelayanan administrasi, penyampaian informasi, pembinaan, konsultasi, maupun pendampingan selama proses penyelenggaraan haji. Pelayanan tersebut dianalisis berdasarkan proses pemberian layanan antara petugas dengan calon jamaah serta kualitas pelaksanaannya.

3. Haji

Secara umum, haji mencakup kegiatan pembinaan yang meliputi penyampaian materi, simulasi, serta bimbingan praktik ibadah haji. Materi yang disampaikan dalam haji berkaitan dengan rukun, wajib, dan sunah haji, serta tata cara pelaksanaannya. Selain itu, haji juga memberikan informasi mengenai kondisi di Arab Saudi, termasuk kebiasaan, budaya, dan aturan yang berlaku. Kegiatan ini dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.²⁸ Dengan demikian, haji menjadi media edukasi yang penting bagi calon jamaah haji. Keberhasilan haji sangat tergantung pada kesiapan penyelenggaraan dan metode pembinaan yang digunakan.

Secara operasional, haji dalam penelitian ini merujuk pada seluruh rangkaian pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji sejak proses pendaftaran, pengurusan administrasi, pembinaan dan bimbingan manasik,

²⁸Pawata, Daeng Maroa, dan Sucipto, Tugas Dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banggai Dalam Pembimbingan Haji, h. 143

pelayanan dokumen, koordinasi keberangkatan, hingga persiapan keberangkatan ke Tanah Suci. Dengan demikian, istilah haji dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai ibadah, tetapi juga sebagai rangkaian pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Kementerian Haji Kabupaten Tulungagung.

4. Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung

Dahulu, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia berada di bawah naungan seksi Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama. Seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah haji, pemerintah memandang pentingnya adanya lembaga khusus yang menaungi urusan terkait haji dan umrah. Kementerian Haji dan Umrah adalah kementerian yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pembentukan kementerian ini bertujuan untuk memperkuat pengelolaan haji dan umrah secara nasional serta memastikan pelayanan yang profesional kepada calon jamaah. Kementerian Haji dan Umrah memiliki kewenangan untuk merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan di bidang haji dan umrah. Kementerian ini juga bertanggung jawab dalam pembinaan, pelayanan, dan pengawasan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.²⁹ Kementerian Haji dan Umrah berfungsi sebagai penghubung antara kebijakan nasional dan pelaksanaan teknis di tingkat daerah, termasuk melalui kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.

²⁹, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Secara operasional, Kementerian Haji Kabupaten Tulungagung merupakan lokasi penelitian yang menjadi objek kajian. Lembaga ini dipahami sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan haji di Kabupaten Tulungagung. Fokus penelitian diarahkan pada proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh kementerian tersebut, khususnya dalam melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji.