

ANALISIS SWOT TERHADAP PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DELI SERDANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar
Serjana Sosial (S.Sos)

Oleh

AULA MASHURI SIREGAR

NIM : 14.14.30.23

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH



FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2018

ANALISIS SWOT TERHADAP PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DELI SERDANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar
Serjana Sosial (S.Sos)

Oleh

AULA MASHURI SIREGAR
NIM : 14143023

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Pembimbing I

Drs. H. Supardi, M. Ag.
NIP : 19551112 195103 1002

Pembimbing II

Kamalia , M.Hum
NIP. 1975081620031 2 003

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2018

Nomor : Istimewah

Medan, 02 Juli 2018

Lamp : 7 (tujuh) Exp.

Kepada Yth :

Hal : Skripsi

Bapak Dekan Fakultas Dakwah

An. Aula Mashuri Siregar

dan Komunikasi UIN SU

Di-

Medan

Assalamu alaikum WR.WB

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan Skripsi mahasiswa An. Aula Mashuri Siregar yang berjudul Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang , kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan Dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN SU Medan.

Demikianlah Untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Wassalam

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Supardi, M. Ag.
NIP : 19551112 195103 1002

Kamalia , S.AG, M.HUM
NIP. 1975081620031 2 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aula Mashuri Siregar

NIM : 14143023

Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi : “ *Analisis swot terhadap pelayanan Haji dan*

Umrah Kementrian agama Kabupaten Deli Serdang”.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau pun dan dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Institut batal saya terima.

Medan, 02 Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan

Aula Mashuri Siregar
NIM : 14143023

ABSTRAK

Nama : Aula Mashuri Siregar
NIM : 14143023
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Tempat, Tanggal Lahir : Mandala Sena, 01 juni 1996
Judul Skripsi : “ *Analisis Swot Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementrian Agama Kabupaten Deli Serdang*”.
Pembimbing I : Drs. Supardi, M. Ag.
Pembimbing II : Kamalia, M. Hum.

penelitian ini untuk mengungkapkan analisis SWOT terhadap pelayanan Haji dan Umrah kementrian agama kabupaten deli serdang. merupakan salah satu analisis yang telah banyak digunakan oleh organisasi, perusahaan, maupun lembaga pemerintah.

Salah satu alasan mengapa analisis ini cukup mendasar sebagai senjata dalam menentukan solusi terbaik dalam konflik yang mungkin terjadi dalam organisasi. Analisis SWOT membantu untuk menentukan kekuatan dan kelemahan dari organisasi, sebelum menetapkan tujuan dan tindakan yang logis atas analisis tersebut.

Latar belakang penggunaan analisis SWOT dalam penelitian ini karena Seksi Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang belum pernah menggunakan analisis SWOT dalam pelaksanaannya sejak dari awal berdiri hingga tahun 2018. Selain itu, dengan menggunakan analisis SWOT ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam memperbaiki aktivitas dan anggaran di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan analisis SWOT.

Hasil penelitian yang didapat situasi lembaga dalam kondisi prima dan mantap sehingga memungkinkan untuk terus melakukan upaya pengembangan, tumbuh (dari segi karir dan kinerja), dan meraih kemajuan secara maksimal.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu' alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Syukur alhamdulillah, dengan penulis mengucapkan puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga skripsi mengenai “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa dikaruniakan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW atas segala teladannya dimedan kehidupan dan dimedan dakwah sehingga memacu penyusun untuk senantiasa bersemangat dalam mencari kehidupan dunia dan akhirat, beserta keluarga, sahabat, tabi.in dan kaum muslim yang konsisten dengan nilai-nilai keislamannya.

Dengan melalui proses yang tidak singkat, dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari do.a, bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penyusun tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua yang tercinta, besar terima kasih atas doa, motivasi dan dukungan yang tak hentinya kepada penulis. Penulis persembahkan skripsi ini terkhusus untuk orang tua sebagai hadiah istimewa, tanpa kalian apa jadinya penulis.
2. Bapak. Prof. Dr. H. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Dr.Soiman, M.A Sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.
4. Dr.Hasnun Jauhari Ritonga, MA. dan Khatibah, MA. Selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.

5. Drs. Supardi, M. Ag. Dan Kamalia, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 Skripsi , terimakasih atas Bapak dan Ibu segala bimbingan arahan dan dukungannya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Kepada seluruh staf dan pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini
7. Kepada seluruh staf dan pegawai perpustakaan UIN SU Medan yang telah memberikan penulis begitu banyak sumber bacaan sebagai rujukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada seluruh sahabat dekat, Teman-teman seperjuangan di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN SU Medan, yang juga telah banyak memberikan dukungan dan perhatian melalui jalinan silaturahmi yang baik selama ini.
9. Terima kasih pula kepada kepala serta seluruh staf bidang pelayanan Haji dan Umrah Kementrian Agama Kabupaten Deli Serdang, yang telah memberikan kesempatan waktu dan tempatnya untuk kegiatan penelitian skripsi ini .
10. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu, terimakasih banyak. Semoga segala hal baik yang telah diberikan akan dikembalikan oleh Allah dengan balasan yang jauh lebih besar.

Demikian yang bisa penulis sampaikan. tak lupa penyusun mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas segala kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Sesungguhnya manusia itu tidak ada yang sempurna, karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT.

Wassalamu alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Medan, 28 Juni 2018

Penulis,

Aula Mashuri Siregar

NIM : 1 4 1 4 3 0 2 3

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Batasan istilah	8
D. Tujuan penelitian.....	10
E. Kegunaan penelitian.....	10
F. Sistematika pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Analisis SWOT	13
1. Pengertian Analisis SWOT	13
2. Kegunaan Analisis SWOT	14

3. Manfaat Analisis SWOT	15
4. Faktor-faktor analisis SWOT terdiri dari empat faktor	16
5. Matriks Kekuatan-Kelemahan-Peluang-Ancaman (SWOT)....	18
B. Pelayanan Haji danUmrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang	20
1. Pengertian Pelayanan Haji dan Umrah Kantor	20
2. Tugas pokok Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.....	18
3. Fungsi Bidang Pelayanan Haji danUmrah	20
C. Kajian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Informan Penelitian.....	32
C. Sumber Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	34
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
A. Profil Kantor Kementrian Agama Kabupaten Deli Serdang.....	38
B. Struktur seksi pelayanan Haji Dan Umrah Kementrian Agama Kabupaten Deli Serdang	50

C. Uraian Tugas seksi pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang	51
D. Data Jamaah Haji Kementerian Agama Kab Deli Serdang	54
E. Biaya Haji danUmrah.....	55
F. KBHI Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang	56
G. Lingkungan Eksternal Dan Internal Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.....	57
H. Analisis SWOT Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang	60
BAB V	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71
RIWAYAT HIDUP PENULIS	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah swt. dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Qur'an dan Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun Islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan.

Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu.¹ Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, maka ia berdosa dan apabila ia melakukannya, maka dia mendapatkan pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup.

Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan Haji sekali saja, maka selesailah kewajibannya. Sedangkan Haji dan Umrah yang berikutnya, hanyalah merupakan ibadah sunnah. Ibadah Haji merupakan ibadah besar yang setiap orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik dan dana bagi muslim yang melaksanakannya.

¹ Abdurahmat, Fathoni, Hikmah Ibadah Haji (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), hlm. 4.

Oleh karena itu, Allah swt. mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

Telah dijelaskan pula dalam al-Quran Surah Ali-Imran (3): 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya :

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.²

Menunaikan ibadah haji adalah memenuhi panggilan Allah, dalam Al-Qur'an Allah berfirman kepada nabi Ibrahim dalam surah Al-Hajj ayat 27 sebagai berikut:

وَأَدِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya :

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.³

² Departemen Agama RI, al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta: Dharma Art, 2015), hlm. 62.

³ Departemen Agama RI, al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta: Dharma Art, 2015), hlm. 336.

Mengerjakan haji kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi yang *istitho'a* (mampu) untuk menunaikan perjalanan ke Baitullah, dengan banyaknya yang menerangkan keutamaan melaksanakan haji mendorong umat islam untuk berbondong bondong menunaikan panggilan Allah, hal ini dapat dilihat dari semakin meningkatnya jumlah jamaah haji. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan pelayanan saat berada di tanah suci.

Banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan.

Sedangkan standar pelayanan ibadah Haji dan Umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Pelayanan ibadah haji tidak bisa lepas dari pemerintah, bahkan pemerintah harus mengambil tanggung jawab tersebut untuk memberikan kepastian keberangkatan, dan memberi kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat.⁴

Pelayanan ibadah haji merupakan tugas nasional dan tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Menteri berkoordinasi atau bekerjasama dengan masyarakat, lembaga atau instansi

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Haji dari Masa ke Masa*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama, 2012), hlm. 247

terkait, dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.⁵ Jumlah jamaah haji Indonesia yang sangat besar, maka harus melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri.

Penyelenggaraan ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada lembaga yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersiapkan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.⁶

Upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji perlu adanya analisis, dalam pelayanan pemerintah yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. sesuai dengan undang-undang penyelenggaraan ibadah Haji no. 13 tahun 2008, bahwa peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan pengelolaan haji.

Pembinaan Haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat dan jamaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk

⁵ Undang-undang RI Nomer 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 8 ayat (2-3).

⁶ Abdul Aziz dan Kustini, Ibadah Haji dalam Sorotan Publik (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22.

pemberian layanan administrasi dan dokumentasi, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah Haji.

Pelayanan Ibadah haji Kabupaten Deli Serdang merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan ibadah haji, tentu memiliki strategi tersendiri dalam meningkatkan citra lembaga, diantaranya berupa bentuk pelayanan, lokasi atau tempat serta sarana prasarana yang disediakan.

Adapun yang masih terlihat fasilitas yang diberikan masih minim dan pelayanan yang diberikan masih biasa-biasa saja.

Hal ini berdasarkan observasi dan wawancara dengan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang Menurut salah satu Petugas Seksi Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, Drs.H.Ismail (05 juni 2018 pukul 01.30 Wib) mengatakan:

“Pelayanan ibadah haji di sini masih biasa saja. Ya seperti yang terlihat tempatnya masih sempit dan pelayannya masih kurang.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa perlu adanya analisis dan strategi yang diterapkan guna mengetahui sejauh mana lembaga tersebut berkembang dan mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap jamaah khususnya jamaah Kabupaten Deli Serdang.

Selain itu penggunaan analisis SWOT dalam penelitian ini, Seksi Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang belum pernah

menggunakan analisis SWOT dalam pelaksanaannya sejak dari awal berdiri hingga tahun 2018.

Selain itu, dengan menggunakan analisis SWOT ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam memperbaiki aktivitas dan anggaran di Seksi Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.

Tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji pada peraturan dan perundang-undangan adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah hajinya sesuai dengan ketentuan ajaran Islam.⁷

Pelayanan ibadah haji adalah suatu rangkaian yang dilakukan oleh pihak pemerintah setiap tahunnya. Pemerintah dalam hal tersebut ditangani langsung oleh pihak Kementerian Agama. Maka setiap tahunnya diperlukan evaluasi untuk memperbaiki permasalahan yang ada dan menganalisis sejauh mana letak posisi lembaga tersebut.

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategi yang digunakan untuk menilai *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman atau tantangan) dalam sebuah proyek atau suatu spekulasi bisnis.

Sedangkan keempat elemen tersebut terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan factor eksternal (peluang dan ancaman). Kenyataannya banyak sekali persoalan yang perlu diselesaikan.

⁷ Undang-undang RI Nomer 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 3.

Pada dasarnya persoalan ini muncul karena kurangnya analisis dalam masalah pendaftaran, bimbingan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang dilakukan oleh pihak yang menangani, yaitu Kementerian Agama itu sendiri. Karena dalam penyelenggaraan ibadah haji masih didapati kelemahan setiap tahunnya seperti permasalahan yang telah disebutkan diatas maka peneliti perlu menganalisis untuk mengevaluasi pelayanan ibadah haji dan umrah dengan analisis SWOT, karena analisis SWOT dapat menganalisis sejauh mana perkembangan lembaga dapat memanfaatkan peluang untuk menekan kelemahan, meminimalisir semua kelemahan untuk menghadapi ancaman-ancaman yang ada.⁸

Apabila dipandang secara mendalam hal ini adalah permasalahan yang serius untuk ditangani bersama agar penyelenggaraan ibadah haji bisa berjalan sesuai dengan apa yang ada dalam perundang-undangan.

Hal ini juga bisa jadi rujukan bersama untuk mengetahui letak kelemahan yang perlu diperbaiki. Sehingga dalam penelitian yang dilakukan peneliti akan dapat memberikan sumbangsih terhadap realita yang terkait dengan analisis pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang pada khususnya dan diseluruh Indonesia pada umumnya. Berdasarkan Permasalahan diatas, penulis akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Swot Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementrian Agama Kabupaten Deli Serdang**”

⁸ Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Modern Sektor Publik*, (Yogyakarta: Balaiurang & CO, 2003), hlm. 19-20.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran umum kantor kementerian agama Kabupaten Deli Serdang.
2. Bagaimana pelayanan Haji dan Umrah kementerian agama Kabupaten Deli Serdang.
3. Bagaimana analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan terhadap pelayanan Haji dan Umrah di kantron Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang .

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kesimpang siurang dalam memahami dan mentafsirkan judul penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberi batasan istilah sebagai berikut :

1. Analisis SWOT

Menurut Fajar Nuraini DF dalam buku yang berjudul Teknik Analisis SWOT, analisis SWOT merupakan sebuah instrument perencanaan strategis klasik yang memberikan cara sederhana untuk memperkirakan cara terbaik dalam menentukan sebuah strategi.⁹ Pengertian analisis SWOT menurut Freddy Rangkuti dalam buku yang berjudul teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.¹⁰

⁹ Fajar Nuraini DF , *Teknik Analisis SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2016), hlm. 7.

¹⁰ Freddy Rangkuti, *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 19.

Pada dasarnya, analisis SWOT merupakan akronim atau singkatan dari 4 kata yaitu, *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats*. Analisis SWOT ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*), dalam suatu spekulasi bisnis.

2. Pelayanan Terhadap Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang .

Pelayanan haji dan umrah merupakan wadah untuk mengelola pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Menyediakan layanan informasi haji, administrasi, kesehatan, transportasi, bimbingan manasik haji, dan keamanan calon jamaah haji.

Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang adalah lembaga pemerintah yang berada di bawah Kementerian Agama Pusat yang beralamat di Jalan Sudirman No.5 Lubuk Pakam. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli serdang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama, serta dengan seksi-seksi dan Penyelenggara yang merupakan pelaksana teknis.Lembaga ini merupakan Lembaga pemerintah di tingkat Kabupaten.

Berdasarkan penjelasan dari istilah-istilah tersebut, maka yang dimaksudkan dengan judul penelitian “Analisis SWOT Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.

yaitu suatu penelitian yang berupa deskripsi tentang proses pelayanan ibadah haji dengan analisis SWOT yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang pada dengan menggunakan acuan laporan hasil pelaksanaan haji.

D. TUJUAN PENELITIAN

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Swot pelayanan Haji dan Umrah kementerian agama Kabupaten Deli Serdang.

Adapun secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui gambaran umum kantor kementerian agama Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui keadaan pelayanan Haji dan Umrah kementerian agama kabupaten deli serdang.
3. Untuk mengetahui analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan terhadap pelayanan Haji dan Umrah di kantron kementerian agama kabupaten deli serdang .

E. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain :

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan sumbangan berupa pengembangan ilmu Manajemen Dakwah terutama yang berkaitan dengan budaya kerja dan sebagai referensi peneliti yang akan datang.

b. Secara Praktis

1) Bagi Penyusun

Hasil penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan berpikir dalam keilmuan di bidang manajemen.

2) Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk pengambilan kebijakan dalam mengelola sumber daya lembaga terutama tentang Analisis Swot pelayanan Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.

F. Sistematika pembahasan

Untuk memberikan kemudahan mengenai gambaran umum skripsi ini, maka peneliti perlu mengembangkan sistematika penulisan skripsi. Skripsi ini terdiri dari empat bab yang masing-masing terperinci menjadi sub bab yang sistematis dan saling berkaitan yaitu:

Bab I : Pendahuluan yang didalam Bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari, latar belakang, Rumusan Masalah ,Batasan Istilah, tujuan tujuan penelitian, kegunaan, sistematika pembahasan.

Bab II : landasan teoritis, yang didalam Bab ini berisi Pengertian Analisis Swot , Kegunaan Analisis SWOT, Manfaat Analisis SWOT, Faktor-faktor analisis SWOT, Matriks Kekuatan-Kelemahan-Peluang-Ancaman, Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang,

Bab III : Metode Penelitian dan Pembahasan yang didalam Bab ini menjelaskan Pendekatan penelitian, Informan Penelitian, sumber data, teknik pengumpulan, Analisis Data, teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan pembahasan yang didalam Bab Ini menjelaskan Profil Kantor Kementrian Agama Kab. Deli serdang, struktur serta tugas penyelenggaraan Haji dan Umrah Kab. Deli Serdang, Data Jamaah Haji Kab.Deli Serdang, Biaya Haji dan Umrah, Analisis Kelebihan dan kekurangan serta peluang dan tantangan pelayanan Haji dan Umrah Kementrian agama Kab. Deli serdang.

Bab V : Penutup yang didalam bab ini menjelaskan kesimpulan, saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. ANALISIS SWOT

1. Pengertian Analisis Swot

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori analisis SWOT merupakan suatu instrumen indentifikasian berbagai faktor yang terbentuk secara sistematis yang digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan. Pendekatan analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*) sekaligus dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*).

Secara singkat analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah hal-hal mempengaruhi keempat faktornya. Dengan demikian, hasil dari analisis dapat membentuk perencanaan strategi berdasarkan hasil analisis terhadap factor faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman).¹¹

Faktor- faktor yang ditetapkan kemudian diterapkan dalam bentuk matriks SWOT, pengaplikasiannya adalah :

1. Bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada.
2. Bagaimana cara mengatasi kelemahan-kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada.

¹¹ Fajar Nuraini DF, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta: Quadrant, 2016), hlm. 8.

3. Bagaiman kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada.
4. Bagaiman cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru.

Dalam perkembangan strategi, organisasi bisnis perlu melakukan evaluasi factor lingkungan internal, yaitu kekuatan dan dan kelemahan, serta faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman. Dari analisis swot, suatu lembaga dapat menentukan strategi yang evektif yang sejauh mungkin memanfaatkan kesempatan yang berlandaskan pada kekuatan yang dimiliki perusahaan atau lembaga, mengatasi ancaman yang datang dari luar serta mengatasi kelemahan yang ada.¹²

2. Kegunaan Analisis SWOT

Secara umum menurut pendapat Fajar Nuraini DF, analisis SWOT memiliki kegunaan sebagai berikut :

- 1) Digunakan untuk menganalisis kondisi internal lembaga dan lingkungan eksternal lembaga. Analisis SWOT ini telah banyak digunakan oleh organisasi dan perusahaan sebagai pendekatan strategi bisnis mereka. Dengan melakukan analisis SWOT maka organisasi atau perusahaan dapat mengetahui kondisi internal dan eksternal. Kondisi internal ini berupa kekuatan-kelemahan yang dimiliki oleh organisasi, sedangkan kondisi eksternal berupa kesempatan-hambatan yang dimiliki perusahaan tersebut.

¹² Dian Wijayanto, pengantar manajemen, (Jakarta : Gremadia Pustaka Utama, 2012), hlm. 109

2) Digunakan untuk mengetahui posisi sebuah perusahaan atau organisasi diantara perusahaan atau organisasi yang lain. Pengidentifikasian empat faktor yang ada dalam analisis SWOT membantu perusahaan untuk melihat posisi mereka dibandingkan perusahaan yang memiliki pelayanan atau produk serupa. Hasil dari analisis yang ditemukan memudahkan untuk melihat kompetitor mana yang berada di atas perusahaan dan kompetitor mana yang berada di bawah perusahaan.

3) Digunakan untuk mengetahui kemampuan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya dihadapkan dengan para pesaingnya, dalam sebuah organisasi, analisis SWOT membantu untuk mengetahui apakah produk atau jasa yang ditawarkan dapat berkompetisi dengan para kompetitor yang memberikan pelayanan atau produk serupa. Dengan demikian memudahkan untuk menentukan strategi yang baik untuk merespon para kompetitor yang ada.

3. Manfaat Analisis SWOT

Berikut merupakan penjabaran beberapa manfaat menggunakan metode analisis SWOT :

1. Analisis SWOT dapat membantu melihat suatu persoalan dari empat sisi sekaligus yang menjadi dasar sebuah analisis persoalan yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.¹³
2. Analisis SWOT mampu memberikan hasil berupa analisis yang cukup tajam sehingga mampu memberikan arahan ataupun rekomendasi untuk

¹³ *Ibid.*, hlm. 9.

mempertahankan kekuatan sekaligus menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan juga menghindari ancaman.

3. Analisis SWOT dapat membantu kita membedah organisasi dari empat sisi yang ada menjadi dasar dalam proses identifikasinya dengan analisis ini kita dapat menemukan sisi-sisi yang terkadang terlupakan atau tidak terlihat selama ini.
4. Analisis SWOT dapat menjadi instrumen yang cukup ampuh dalam melakukan analisis strategi, sehingga dapat menemukan langkah yang tepat dan terbaik sesuai dengan situasi pada saat itu.
5. Analisis SWOT dapat digunakan untuk membantu organisasi meminimalisasi kelemahan yang ada serta menekan munculnya dampak ancaman yang mungkin akan timbul.¹⁴

4. Faktor-faktor analisis SWOT terdiri dari empat faktor :

1. Strengths (kekuatan)

Strengths merupakan sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam organisasi. Faktor-faktor kekuatan merupakan suatu kemampuan khusus yang terdapat dalam tubuh organisasi itu sendiri dan nilai plus atau keunggulan dari sebuah organisasi. Hal tersebut mudah terlihat apabila sebuah organisasi memiliki hal khusus

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 12.

yang lebih unggul dari pesaing-pesaingnya serta dapat memuaskan *stakeholders* maupun pelanggan.

2. *Weaknesses* (kelemahan)

Weaknesses merupakan kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh organisasi. Pada dasarnya, sebuah kelemahan merupakan suatu hal yang wajar ada dalam organisasi. Namun yang terpenting adalah bagaimana organisasi membangun sebuah kebijakan sehingga dapat meminimalisasi kelemahan-kelemahan tersebut atau bahkan dapat menghilangkan kelemahan yang ada. Bisa juga menjadikan kelemahan menjadi sebuah sisi kelebihan yang tidak dimiliki oleh organisasi yang lain.

3. *Opportunities* (peluang)

Peluang merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan mengetahui hal-hal eksternal mana yang dapat dijadikan peluang dengan cara membandingkan analisis internal (*strengths* dan *weaknesses*) perusahaan atau organisasi dengan analisis internal dari kompetitor lain.

Beberapa hal yang dapat dijadikan peluang perlu diranking berdasarkan *success probability* (kemungkinan berhasil), sehingga tidak semua peluang harus dicapai dalam target.

4. *Threats* (ancaman)

Threats atau ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau *opportunities*. Ancaman merupakan kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya

sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal-hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi. Apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat dampak berkepanjangan sehingga menjadi penghalang atau penghambat tercapainya visi dan misi sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman bisa dilihat dari tingkat keparahan pengaruhnya (*seriousness*) dan kemungkinan terjadinya (*probability of occurrence*).

6. Matriks Kekuatan-Kelemahan-Peluang-Ancaman (SWOT)

Matrik Swot adalah sebuah alat pencocokan yang penting yang membantu para manajer mengembangkan empat jenis strategi yaitu¹⁵:

Strategi SO (*SO Strategies*) memanfaatkan kekuatan internal perusahaan untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal.

Semua manajer tentunya berkeinginan organisasi mereka berada dalam posisi dimana kekuatan internal dapat digunakan untuk mengambil keuntungan dari berbagai trend dan kejadian eksternal. Secara umum, organisasi akan menjalankan strategi WO, ST atau WT untuk mencapai situasi dimana mereka dapat melaksanakan Strategi SO.

Strategi SO ini menggabungkan antara kekuatan dan peluang yang ada di lembaga tersebut yang nantinya akan memunculkan suatu strategi yang dapat mempertahankan lembaga tersebut. Strategi WO (*WO Strategies*) bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan mengambil keuntungan dari peluang eksternal.

¹⁵ Fred R. David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta : Salemba Empat 2010), hlm. 327

Terkadang, peluang-peluang besar muncul, tetapi perusahaan memiliki kelemahan internal yang menghalanginya memanfaatkan peluang tersebut.

Strategi WO ini menggabungkan antara kelemahan dan peluang yang nantinya akan memunculkan suatu ide yang mana lembaga dapat menonjolkan peluang yang ada untuk mengurangi kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh lembaga.¹⁶

Strategi ST (*ST Strategies*) menggunakan kekuatan sebuah perusahaan untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal. Hal ini bukan berarti bahwa organisasi yang kuat harus selalu menghadapi ancaman secara langsung di dalam lingkungan eksternal.

Strategi ini menggabungkan antara kekuatan dan ancaman yang nantinya pegawai lembaga memunculkan suatu ide dimana pegawai lembaga dapat menggunakannya untuk menghadapi suatu ancaman.

Strategi WT (*WT Strategies*) merupakan teknik defensif yang diarahkan untuk mengurangi kelemahan internal serta menghindari ancaman eksternal. Sebuah organisasi yang menghadapi berbagai ancaman eksternal dan kelemahan internal benar-benar dalam posisi yang membahayakan. Dalam kenyataannya, perubahan semacam itu mungkin harus berjuang untuk bertahan hidup, melakukan pengurangan, menyatakan diri bangkrut, atau memilih likuidasi.¹⁷Kelemahan atau ancaman yang

¹⁶ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 108.

¹⁷ Syaiful Sahgala, *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 140.

dinyatakan pada faktor internal dan faktor eksternal yang memiliki tingkat kesiapan yang kurang memadai, disebut persoalan.

Oleh karena itu, agar sasaran dapat tercapai, perlu dilakukan tindakan-tindakan untuk mengubah fungsi yang tidak siap menjadi siap. Tindakan yang dimaksud disebut langkah-langkah pemecahan persoalan, yang pada hakikatnya merupakan tindakan mengatasi kelemahan atau ancaman menjadi kekuatan atau peluang.

Matriks SWOT ini terdiri sel-sel daftar kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penyelenggaraan program Haji dan Umrah, untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, hal ini dapat dilakukan strategi SO (menggunakan kekuatan dan memanfaatkan peluang), strategi WO (memperbaiki kelemahan dan mengambil manfaat dari peluang), strategi ST (menggunakan kekuatan dan menghindari ancaman), strategi WT (mengatasi kelemahan dan menghindari ancaman).

B. Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang

1. Pengertian pelayanan

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik yaitu: pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁸

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya.

Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan

¹⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2-4.

meningkatkan perusahaan/lembaga di mata jamaahnya. ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan/lembaga dapat selalu meningkat.

Adapun tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.¹⁹

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah :

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat

20 Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h.117.

dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus cepat tanggap yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikianpula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian

menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan.

Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik, yaitu:

1) Keandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.

2) Responsif (responsiveness) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.

3) Keyakinan (assurance) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.

4) Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5) Berwujud (tangible) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih yang mereka inginkan.

2. Pengertian Pelayanan Haji dan Umrah Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang adalah lembaga pemerintah yang berada di bawah kementerian Agama pusat. Lembaga ini adalah lembaga pemerintah di tingkat Kabupaten. Salah satu urusan yang ditangani oleh lembaga tersebut adalah penyelenggara ibadah haji dan umrah.

Tugas dan fungsi seksi pelayanan haji dan umrah adalah merencanakan dan melaksanakan pemberian bimbingan kepada masyarakat di bidang Bimbingan urusan Haji serta mengawasi, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Peraturan perundangundangan yang berlaku.²⁰

Pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah.

Pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tanggung jawab pemerintah atau lembaga bimbingan haji, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik dan peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka.

Pada saat ini kinerja manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah. Dalam berbagai kesempatan ketidakpuasan jamaah haji

²⁰ <http://kemenaggeka.net/>, diakses pada tanggal 15 Februari 2017

dan umrah atas kinerja manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka.

Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif atas kebutuhan dan penyelenggara manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah yang transparan, partisipatif dan akuntabel.²¹

Dalam hal ini, suatu perusahaan atau organisasi harus meningkatkan manajemen pelayanan terhadap konsumen atau jamaah haji dan umrah sehingga jamaah haji dan umrah merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah tersebut.

Untuk merespon tantangan dan permasalahan tersebut maka dalam rangka mendukung peningkatan pelayanan akan difokuskan upaya kepada pengembangan kapasitas pelayanan ibadah haji dan umrah yang menyangkut aspek-aspek, yaitu:

- a) Peningkatan efektifitas pengorganisaian pelayanan.
 - b) Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, tepat dan transparan.
 - c) Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
3. Tugas pokok Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama pasal 445 Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas:

²¹ Abdul Chaliq, Manajemen Haji dan Wisata Religi, hlm 39

- 1) Pelaksanaan pelayanan
- 2) Pelaksanaan Bimbingan
- 3) Pelaksanaan Pembinaan
- 4) Pengelolaan sistem informasi di bidang haji dan umrah Semua tugas dilaksanakan berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor wilayah kementerian Agama.

4. Fungsi Bidang Pelayanan Haji dan Umrah

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pasal 447, bidang penyelenggaraan haji dan umrah menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
- 2) Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, di bidang pendaftaran, dokumen, perlengkapannya haji, pengelolaan keuangan haji, dan pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji.
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.²²

5. Susunan Bidang Penyelenggara Haji Umrah

- 1) Seksi Pendaftaran dan dokumen haji

²² Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama pasal 44.

Seksi pendaftaran dan dokumen haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendaftaran dokumen haji.

2) Seksi Pembinaan Haji dan Umrah Seksi pembinaan haji dan umrah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pembinaan dokumen haji.

3) Seksi Akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji

Seksi Akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji.

4) Seksi Pengelolaan keuangan haji

Seksi Pengelolaan keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengolahan keuangan haji.

5) Seksi Sistem Informasi haji

Seksi Sistem Informasi haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, di bidang sistem informasi haji dan umrah.²³

²³ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama pasal 44 dan 448.

C. Kajian Terdahulu

Tujuan dari uraian telaah kajian terdahulu ini adalah memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti guna membedakan dan membatasi penelitian tersebut dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terhadap penelitian sejenis adalah:

Pertama, Skripsi Hafni Hanum dengan judul “pembentukan karakter anak berdasarkan Analisis SWOT ditaman kanak-kanak al-qur’an Nurul Muslimin”. penelitian tersebut menunjukkan bahwa: dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang matang, maka diperlukan analisis swot dalam pembentukan karakter anak, dari analisis inilah diperoleh informasi tentang problematika yang dihadapi para pengajar di Tk Al-qur’an dalam pembentukan karakter anak.²⁴

Kedua, Skripsi Desiana dengan judul “pengelolaan kelompok ibadah haji (KBHI) UMUL QURO dalam membina calon jema’ah Haji Di Kota Medan”. penelitian tersebut menunjukkan bahwa: pengelolaan KBHI Umul Quro yang pertama tidak terpenuhinya kebutuhan fasilitas manasik haji seperti alat peraga atau miniature untuk kebutuhan manasik haji. KBHI Umul Quro kurang bergerak dalam hal promosi dimana tujuan dari promosi ialah untuk memperkenalkan dan menarik perhatian masyarakat.²⁵

²⁴Hafni Hanum, pembentukan karakter anak berdasarkan Analisis SWOT ditaman kanak-kanak medan, Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN SU Medan, 2011).

²⁵Desiana, pengelolaan kelompok ibadah haji (KBHI) Umul Quro dalam membina calon jema’ah Haji Di Kota Medan Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN SU Medan, 2012).

Ketiga, Skripsi Alhayati dengan judul “Analisis SWOT terhadap dakwah di desa maribun jaya kecamatan tanah jawa kabupaten simalungun”. penelitian tersebut menunjukkan bahwa: sangat diperlukan analisis swot terhadap dakwah yang jelas dan baik di Desa Marubun jaya, karna dengan analisis inilah yang nantinya dijadikan acuan untuk merumuskan strategi dan menyusun perencanaan dakwah didesa tersebut sehingga kegiatan dakwah dapat terorganisir dan terlaksana dengan baik.²⁶

Dari beberapa pemaparan hasil penelitian diatas, peneliti berkesimpulan bahwa penelitian ini berbeda dengan peneliti sebelumnya, berbeda karena belum ada penelitan sebelumnya yang mengkaji tentang Analisis Swot Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementrian Agama Kabupaten Deli Serdang”.

²⁶Alhayati , Analisis SWOT terhadap dakwah di desa maribun jaya kecamatan tanah jawa kabupaten simalungun Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN SU Medan, 2010).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan untuk melihat pelayanan Haji dan Umrah di kementerian agama kabupaten deli serdang, ditinjau dari bentuknya, penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, artinya peneliti akan menggambarkan hasil penelitian ini sesuai dengan apa yang dilapangan.

B. Informan penelitian

Sesuai dengan jenisnya yang kualitatif, maka untuk mendapatkan data penelitian diperlukan informan, informasi untuk mencari data-data dan masukan-masukan dalam mengungkap masalah penelitian atau yang dikenal dengan istilah “informan” yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Penelitian ini dapat memperoleh data dengan mewawancarai pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umrah yaitu. Nurlela, S.Ag.M.Si sebagai kepala serta staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Sumber lainnya sebagai sumber data juga diambil dari calon jamaah haji dan alumni jamaah haji, dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Calon jamaah haji dan jamaah domisili Kabupaten Deli Serdang.
- 2) Calon jamaah haji dan jamaah haji yang pernah mendapat pelayanan ibadah haji.

C. Sumber data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua sumber data yaitu :

1. Sumber data primer yaitu sumber data utama atau pokok yang diperoleh dari sumber yang ditetapkan sebagai informan.
2. Sumber data skunder yaitu sumber data pendukung yang diperoleh dari buku literatur yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini .

D. Teknik pengumpulan data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah sebuah bidang dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari telewicara. Jenis *interview* yang digunakan adalah *interview semi structured*, yaitu mulainya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.²⁷

informan yang penulis wawancarai di antaranya: Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama kabupaten Deli Serdang, serta beberapa jamaah haji bimbingan Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.

²⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), hlm. 183.

b. Observasi

Menurut Susanto Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistemis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan. Jadi, dalam penelitian di sini peneliti tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan di dalamnya, akan tetapi tetap memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.²⁸ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil jamaah haji, profil kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, peta jabatan penyelenggara haji dan umrah dan gambaran umum layanan ibadah haji.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2010), hlm. 204

akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁹

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Hubberman yang terdiri dari:³⁰

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan dari wawancara dengan subyek penelitian adalah gambaran pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang , personil dan peta jabatan penyelenggara haji dan umrah.

b. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Setelah data dikumpulkan tahap selanjutnya adalah penulis mengkategorikan berdasarkan tema.

Dalam hal ini data hasil observasi gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang. difokuskan pada sejarah singkat berdirinya lembaga

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, Cet.18, (Bandung: Alfa Beta, 2013), hlm. 335.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 337-341.

tersebut, kemudian mengerucut pada profil Penyelenggara Haji dan Umrah, SDM dan sarana prasarana penunjang ibadah haji.

Kemudian data hasil wawancara dan dokumentasi tentang gambaran Pelayanan Haji dan Umroh, program dan aktivitas.

c. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk uraian atau teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini data yang telah terkumpul dari reduksi selanjutnya dikategorikan ke dalam bab II dan bab III.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari data yang telah tersusun tersebut dihubungkan dan dibandingkan antar satu dengan yang lainnya sehingga mudah untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini semua data lapangan diolah untuk memunculkan deskripsi tentang Analisis SWOT Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data dalam penelitian menggunakan uji kredibilitas dengan melakukan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus dan Penelitian ini menggunakan triangulasi.

Triangulasi merupakan suatu pendekatan terhadap pengumpulan data dengan mengumpulkan bukti secara seksama dari berbagai sumber yang berbeda-beda, alat

yang berbeda maupun perspektif teoritis yang berbeda.³¹Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.³²

³¹ Boy Subirosa Sabarguna, *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: UI Press, 2008), hlm. 2.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hlm. 369.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif artinya mengemukakan dan menggambarkan keadaan menurut data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu dalam hal menganalisis tentang Analisis Swot terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang. Untuk mendapatkan data-data dalam penelitian ini, penulis mengadakan observasi, wawancara dan dokumentasi langsung dengan kepala bidang dan para staf bagian haji dan umrah kementerian agama kabupaten deli serdang. Agar lebih jelasnya, berikut akan peneliti uraikan berdasarkan sub bab yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini .

Sebelum menjelaskan lebih lanjut tentang hasil penelitian ini, penulis akan memaparkan data lembaga dalam bentuk profil lembaga sebagai berikut :

A. Profil Kantor Kementerian Agama Kab.Deli Serdang

a. Masa Kerajaan

Kerajaan Serdang adalah pecahan dari Kerajaan Sultan Deli akibat terjadi suksesi penetapan tahta di Deli pada tahun 1723. Deli Serdang berasal dari nama sebuah pohon yang bernama Serdang yang daunnya digunakan oleh masyarakat tempo dulu sebagai atap rumah. Kerajaan Serdang dari awalnya dan para raja-rajanya memeluk agama Islam.³³ Raja sebagai:

1. Kepala Pemerintahan Kerajaan Serdang

³³ Zulfahmi, profil kantor kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, (lubuk pakam : ikhlas beramal,2007) hlm.3

2. Raja sebagai Kepala Agama Islam (Kholifatun fil ardhi)

3. Raja sebagai Kepala Adat Melayu

Sebagai pendamping raja di bidang agama Islam kerajaan mengangkat seorang *qodhi/mufti* untuk urusan agama Islam dan hal ikhwalnya tentang agama.

Tugas *qodi* adalah memutuskan hukum-hukum menyangkut agama Islam antara lain :

1. Masalah nikah

2. Talak / cerai

3. Masalah pusaka

4. Penetapan tanggal Ramadhan dan Hari raya Idul Fitri dan Idul Adha masing-masing di daerah Kab Deli Serdang.

5. Memutuskan perkara perceraian, waris *maal waris* dan hal-hal yang menyangkut agama Islam.

Putusan pengadilan (*qodhi*) di zaman itu hampir tidak ada bedanya antara perdata dan pidana dan kekuasaan *qodhi* sangat domina³⁷ umnya dipengaruhi oleh hukum adat dan hukum Islam. Setelah Belanda datang ke Serdang segala keputusan yang menyangkut pidana harus disetujui oleh Gubernur Hindia Belanda (khusus pidana).³⁴

Kerajaan Serdang sejak tahun 1928 jabatan mufti / *qodhi* kerajaan dihapus dan digantikan dengan Majelis Syariah Kerajaan Serdang di masa Sultan Sulaiman Syariful Alamsyah. *Qodhi* yang pertama ialah Tengku Fachruddin dan kewenangannya sangat luas dan gajinya ditetapkan oleh kerajaan sampai tahun 1935.

³⁴ Ibid.hlm.5

Selanjutnya Tengku Fachruddin digantikan oleh Tengku Yafis Ham yang baru pulang dari Kairo sampai Indonesia merdeka.³⁵

b. Masa Kemerdekaan

Setelah Indonesia Merdeka tanggal 17 Agustus 1945 Departemen Agama belum dibentuk, baru pada tanggal 3 Januari 1946 Departemen Agama resmi dibentuk oleh pemerintah. Pada tahun 1948 Sumatera dibagi menjadi tiga provinsi yaitu Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Tengah dan Sumatera Selatan. Koordinator jawatan agama ditunjuk oleh pemerintah pusat H. Mukhtar Yahya berkedudukan di Bukit Tinggi. Kepala-kepala jawatan agama di tiga wilayah provinsi Sumatera itu ialah :

- a. Teuku Daud Beureuh berkedudukan di Sumatera Utara
- b. Nazaruddin Toha berkedudukan di Sumatera Tengah
- c. K. Azhari berkedudukan di Sumatera Selatan

Sementara itu pada tahun 1953 Provinsi Sumatera Utara merupakan gabungan dari daerah Aceh, Sumatera Timur dan Tapanuli. Pusat pemerintahan di Banda Aceh. Pada Tahun 1956 struktur pemerintahan berubah lagi, pemerintah Sumatera Utara sebagai gabungan keresidenan Sumatera Timur dan Tapanuli berkedudukan di Medan.

Kepala jabatan agamanya adalah K. H. Muchlis. Sejak saat itu masing-masing daerah Aceh berdiri sendiri dan Sumatera Utara berdiri sendiri. Selanjutnya diatur berdasarkan peraturan-peraturan ditetapkan oleh kementrian pusat. Sedangkan

³⁵ Tuanku Lukman Sinar, Bangun Dan Runtuhnya kerajaan Melayu di Sumatera Timur, (Medan :2007), hlm. 55

pimpinan keagamaan masih dipegang oleh raja-raja yang jumlahnya tidak sedikit dan peraturannya pun masing-masing sesuai dengan kondisi masyarakat pada waktu itu.

Setelah Indonesia merdeka disetiap keresidenan dibentuk Komite Nasional Daerah Sumatera Timur yang merupakan legislatif dan badan-badan agama. Saat itu sudah ada qadhi.

Selanjutnya struktur ketatanegaraan berubah, kedua residenan Sumatera Utara dan Tapanuli digabung menjadi satu, menjadi Provinsi Sumatera Utara sehingga jabatan agama ikut menyesuaikan diri.

Dan struktur kementerian agama berangsur-angsur disempurnakan dan pelaksanaannya baru bisa disesuaikan dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 1952 dengan Susunan Organisasi sebagai berikut :³⁶

1. Jabatan Urusan Agama, terdiri atas :
 - a. Kantor Urusan Agama Provinsi
 - b. Kantor Urusan Agama Daerah
 - c. Kantor Urusan Agama Kabupaten
 - d. Kantor Urusan Agama Kecamatan
2. Jabatan Pendidikan Agama, terdiri atas :
 - a. Kantor Pendidikan Agama Provinsi
 - b. Inspeksi Wilayah
 - c. Kantor Pendidikan Agama Kabupaten

³⁶ Ibid., hlm.10

Perkembangan Organisasi Departemen Agama pada tahun 1965 sampai tahun 1974. Sebelum ada peraturan atau Keputusan Menteri Agama, Kabupaten Deli Serdang bergabung dengan Kotamadya Medan. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 91 Tahun 1967 tentang struktur organisasi, Tugas dan Wewenang Instansi Departemen Agama Daerah terdiri dari :

1. Perwakilan Departemen Agama Provinsi;
2. Perwakilan Departemen Agama Kabupaten;
3. Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Inilah awal dibentuknya Departemen Agama Kabupaten Deli Serdang yang berkedudukan di Medan di Jalan Perdana (Kesawan) di depan Bioskop Deli yang dikepalai oleh H. Karimuddin (Periode 1970 sampai dengan 1979) yang merupakan Ka. Kandepag Kab. Deli Serdang yang pertama.

Sedangkan komposisinya adalah :

- a. Dinas Urusan Agama
- b. Dinas Pendidikan Agama
- c. Dinas Penerangan Agama
- d. Pengadilan Agama
- e. Dinas Urusan Haji
- f. Dinas Urusan Agama Kristen
- g. Dinas Urusan Agama Katolik
- h. Dinas Urusan Agama Hindu dan Budha

Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 53 Tahun 1971 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Inspektorat Perwakilan.³⁷

Sebagai mana sususannya sebagai berikut :

- a. Perwakilan Departemen Agama Provinsi
- b. Perwakilan Departemen Agama Kabupaten
- c. Kantor Urusan Agama Kecamatan
- d. Urusan Pengawasan adalah Inspektorat Perwakilan

Perkembangan Departemen Agama pada tahun 1975 sampai 1981

1. Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang susunan organisasi dan tata kerja Departemen Agama Provinsi Sumatera Utara terdiri atas :

- a. Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi;
- b. Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota madya
- c. Kantor Urusan Agama Kecamatan

Pada masa inilah Departemen Agama Kabupaten Deli Serdang berdiri sendiri dan memiliki kantor yang bertempat di Jalan Sudirman No.5 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang yang dikepalai oleh :

1. Drs. H. Kari Ahmad (Periode 1979 sampai dengan 1984)
2. Drs. Burhanuddin Harahap (Periode 1984 sampai dengan 1987)
3. Drs. H. Nurdin Nasution (Periode 1987 sampai dengan 1990)

³⁷ Savran billahi, bangkitnya kelas menengah santri (Jakarta : prenadamedia Group, 2018)
hlm 141

4. H. Syahrial Ams SH (Periode 1990 sampai dengan 1996)

5. Drs. H. Ibrahim Harahap (Periode 1996 sampai dengan 2002)¹⁴

6. Drs. H. Abd. Rahim M. Hum (Periode 2002 sampai dengan Juni 2007)

7. H. Iwan Zulhami SH M. AP (Periode Juni 2007 sampai dengan sekarang)

c. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kab. Deli Serdang

Visi Kantor Kementerian Agama Kab. Deli Serdang :

Terwujudnya masyarakat yang agamis menuju kehidupan yang sejahtera dan damai.

Misi Kantor Kementerian Agama Kab. Deli Serdang :

- a. Meningkatkan pelayanan prima dan meningkatkan sumber daya manusia.
- b. Meningkatkan pelayanan dan memberdayakan lembaga- lembaga keagamaan serta kerukunan umat beragama dalam menunjang pembangunan nasional.
- c. Meningkatkan kualitas pendidikan agama / sekolah umum dan pendidikan keagamaan melalui tri sukses.

d. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi diperlukan untuk membedakan wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya keterkaitan antar bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi berfungsi untuk menyelenggarakan tugas dengan tujuan yang diinginkan.³⁸ Dengan struktur organisasi masing-masing pegawai tahu akan tugas, wewenang dan tanggung jawab

³⁸ Ibid., hlm. 10

sehingga para pegawai tersebut dengan sendirinya mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik dan tanggung jawab.

Untuk mencapai tujuan organisasi, di perlukan suatu wadah yang mengatur seluruh aktivitas organisasi yang disusun dalam suatu struktur organisasi dalam instansi. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisien dan efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Suatu instansi terdiri dari berbagai unit kerja yang dapat dilaksanakan perseorangan, maupun kelompok kerja yang berfungsi untuk melaksanakan serangkaian kegiatan tertentu dan mencakup tata hubungan secara vertikal, melalui saluran tunggal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2002. Kantor Departemen Agama Kabupaten Deli Serdang masuk dalam kategori Tipologi I.J. yang terdiri dari:

1. Subbagian Tata Usaha
2. Seksi Bimas Islam
3. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
4. Seksi Pendidikan dan Madrasah
5. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
6. Seksi Bimas Keristen
7. Penyelenggara Syariah
8. Kantor Urusan Agama Kecamatan

e. Job Description

Pada uraian berikut ini, dapat dilihat Job Description pada Sub. Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kab.Deli Serdang dengan urutan jabatan sebagai berikut :³⁹

1. Subbagian Tata Usaha

a) . Urusan Kepegawaian

Uraian Tugas :

- 1) Melaksanakan Wewenang : Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96, 97, 98 Tahun 2000.
- 2) (Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002)
- 3) Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000
- 4) Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan Struktural (Peraturan pemerintah Nomor 100 Tahun 2000)
- 5) Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000
- 6) Pemberian tunjangan perbaikan penghasilan bagi pegawai Negeri Sipil yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2000
- 7) Pemberian tunjangan perbaikan penghasilan bagi penerima pensiun serta janda/duda

³⁹ Ibid.,hlm.14

- 8) (Peraturan Pemerintah nomor 77 Tahun 2000)
- 9) Penetapan pensiun pokok mantan pejabat Negara dan janda/ duda
- 10) Tunjangan jabatan struktural sesuai keputusan Presiden R.I Nomor 99 Tahun 2000

b) Urusan Keuangan

Uraian Tugas :

- 1) Mengerjakan Buku Kas Umum, Buku Pembantu Bank, dan Buku Pembantu lainnya.
- 2) Mengurus dan menyelesaikan permintaan belanja barang, belanja pegawai, belanja pemeliharaan dan belanja perjalanan dinas
- 3) Membuat laporan pertanggung jawaban penerimaan dan pengeluaran rutin.
- 4) Menandatangani lunas pembayaran terhadap tagihan pihak ketiga setelah mendapat persetujuan atasan langsung
- 5) Meneliti setiap kebenaran tagihan
- 6) Membagi kartu gaji pada waktu gajian
- 7) Membantu tugas-tugas pembuatan daftar gaji
- 8) Membuat laporan Realisasi Anggaran setiap bulan, Semester dan tahunan
- 9) Membantu tugas-tugas Bendaharawan
- 10) Membantu mengurus kwitansi dan faktur-faktur yang berhubungan dengan Dipa.
- 11) Mengetik surat-surat yang berhubungan dengan urusan keuangan

12) Mengerjakan Aplikasi Gaji, SPM, dan SAKPA

13) Mengerjakan pengiriman data Sistem Akuntansi Keuangan/ Rekonsiliasi ke KPPN dan UAPPA-W/ UAPP-E1.

c) Urusan Umum

Uraian Tugas :

- 1) Bertanggung Jawab atas kelancaran tugas umum, perlengkapan rumah tangga dan keamanan.
- 2) Melaksanakan Koordinasi dengan seluruh unit terkait untuk kelancaran tugas dimaksud.
- 3) Meningkatkan pelayanan dan penertiban administrasi umum dan perlengkapan.
- 4) Mengamankan seluruh kebijaksanaan pimpinan dalam kaitannya tentang penyelenggaraan tugas-tugas diatas sejalan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Menyampaikan saran/pertimbangan atas pelaksanaan tugas-tugas umum kepada pimpinan.

f. Jaringan Kegiatan

Untuk mencapai kedisiplinan kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kab.Deli Serdang menyusun beberapa langkah kegiatan sebagai berikut :

1. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan.

2. Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik, jika dia sendiri kurang disiplin.
3. Keadilan harus diterapkan dengan baik, pada setiap instansi agar kedisiplinan karyawan baik pula.
4. Waskat efektif merangsang kedisiplinan dan modal kerja karyawan.
5. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.
6. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, perilaku indiscipliner karyawan akan berkurang.

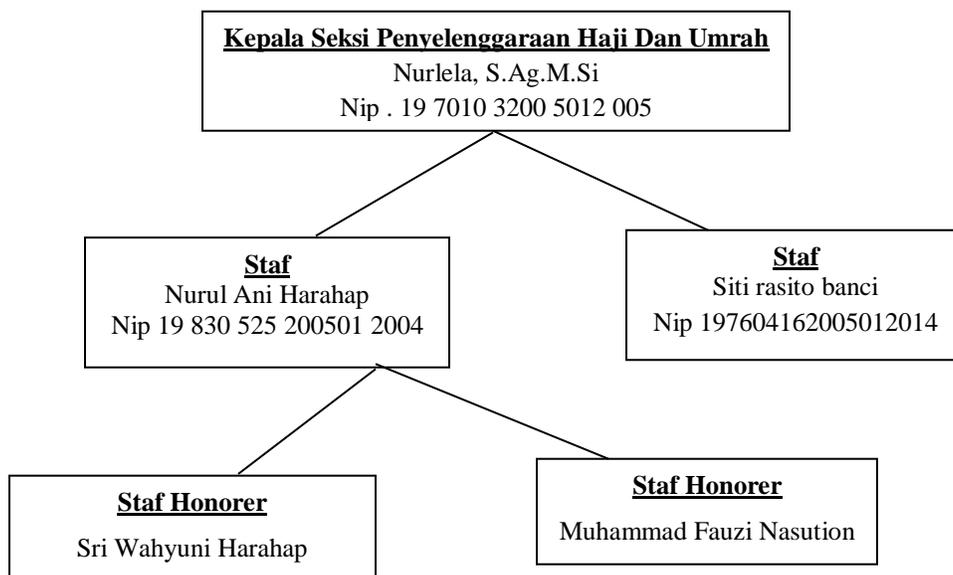
g. Kinerja Kegiatan Terkini

Setiap instansi mempunyai visi dan misi yang harus dijalankan sesuai dengan tujuan instansi, butuh waktu untuk mencapai itu semua begitu juga pada Kantor Kementerian Agama Kab.Deli Serdang, terus berupaya agar tujuan yang telah digariskan oleh Kantor Kementerian Agama dapat terwujud. Tidak mudah dalam mewujudkan itu semua karena membutuhkan kerja keras yang tinggi dan disiplin dan loyalitas dalam bekerja. Kinerja kegiatan yang diajalankan instansi saat ini adalah :

- a. Masalah nikah
- b. Talak /cerai
- c. Masalah pusaka

- d. Penetapan tanggal Ramadhan dan Hari raya Idul Fitri dan Idul Adha masing-masing di daerah Kab. Deli Serdang.
- e. Memutuskan perkara perceraian, waris *maal waris* dan hal-hal yang menyangkut agama Islam.
- f. Memeriksa dan merekap absen pegawai kantor dan penyuluh Islam untuk amprah Tukin
- g. Menerima dan membuat konsep surat izin penelitian tesis
- h. Menerima dan membuat konsep surat balasan lamaran
- i. Menerima dan membuat konsep surat rekomendasi rekrutmen Petugas Haji
Menerima, memeriksa,absen dan Lap. Kinerja Harian Penyuluh Islam.
- j. Menerima dan memeriksa kelengkapan Usulan Pensiun meninggal
- k. Menerima dan memeriksa absen dan lap. Kinerja harian.

B. STRUKTUR DAN SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH



C. URAIAN TUGAS SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH

a) Nama dan uraian tugas staf seksi haji dan umroh

Nama : Nurul Ani Harahap

Nip : 19 830 525 200501 2004

Pangkat/ gol . ruangan : Penata Muda (III / a)

Jabatan : Staf Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah

Uraian Tugas :

1. Menghimpun mengolah dan menyajikan data seksi Haji
2. Melakukan tata usaha seksi penyelenggaraan Haji dan umrah meliputi titik dua menerima surat surat masuk dan keluar
3. Mengarahkan surat-surat sesuai dengan disposisi kepala seksi penyelenggaraan haji dan umroh
4. Menyusun program kerja dan laporan pelaksanaannya
5. Menghimpun peraturan atau undang-undang yang berhubungan dengan seksi haji
6. Membuat laporan tahunan seksi penyelenggaraan haji dan umroh
7. Membuat dokumentasi dan statistik hasil pelaksanaan program kerja seksi penyelenggaraan haji dan umroh
8. Membantu kepala seksi penyelenggaraan haji dan umroh untuk memantau tindak lanjut rtl program kerja

9. Memberikan saran pertimbangan kepada kepala seksi penyelenggaraan melaksanakan tugas khusus yang didelegasikan kepala seksi penyelenggaraan Haji dan umrah
10. Melaksanakan tugas khusus yang didelegasikan kepala seksi Penyelenggara haji dan umrah
11. membantu sekretaris stap penyelenggaraan Haji tentang persiapan penerimaan, pendataan haji membuat daftar nominative, penyusunan daftar pramanifest pengiriman paspor ke Kanwil depagsu.

b) Nama dan uraian tugas staf seksi haji dan umroh

Nama : Siti rasito banci

Nip : 197604162005012014

Pangkat/ gol . ruangan : Penata Muda (III / a)

Jabatan : Staf Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah

Uraian Tugas :

1. Menyampaikan rencana kebutuhan barang untuk keperluan seksi penyelenggaraan haji dan umroh mendistribusikan dan membuat tanda terima.
2. mengatur rumah tangga seksi penyelenggaraan Haji dan umrah antara lain mempersiapkan penyelenggaraan rapat intern seksi penyelenggaraan Haji dan umrah mengatur tamu yang akan mendaftar haji
3. mengadakan atau menghimpun laporan triwulan seksi penyelenggaraan haji dan umroh.
4. menyusun data personil seksi penyelenggaraan haji dan umroh

5. mengumpulkan bahan-bahan untuk keperluan penyuluhan kepala seksi penyelenggara haji dan umrah bekerjasama dengan kasi pekapontren dan penamas dalam memberikan penyuluhan ibadah haji
6. membuat kliping mengenai masalah Haji.
7. membuat laporan kepala staf penyelenggaraan Haji Kabupaten Deli Serdang atau kepala kantor Departemen Agama Kabupaten Deli Serdang
8. membuat atau merencanakan bahan yang diperlukan dalam pembinaan kepada masyarakat.
9. melaksanakan tugas khusus yang didelegasikan kepala seksi penyelenggara haji dan umroh.

c) Nama dan uraian tugas staf Honorer seksi haji dan umroh

Nama : Sri Wahyuni Harahap

: Muhammad Fauzi Nasution

Pangkat/ gol . ruangan : Penata Muda (III / b)

Jabatan : Staf Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah

Uraian Tugas

1. Melakukan bimbingan kepada masyarakat tentang Urusan Haji bekerjasama dengan organisasi atau lembaga keagamaan dalam penyuluhan haji.
2. Membantu tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala seksi penyelenggaraan Haji dan umrah membuat juklak dan materi pembinaan dan melaksanakan pembinaan.

3. Membantu sekretaris penyelenggaraan Haji Kabupaten Deli Serdang tentang pengecekan paspor penempelan foto di paspor penandatanganan Ka kandepag pada paspor
4. Pengambilan koper di asrama haji pengambilan spma dan membantu sekretaris tetap penyelenggaraan Haji Kabupaten Deli Serdang dalam bimbingan manasik haji Kabupaten Deli Serdang penempung tawaran calon jamaah Haji pemberangkatan dan penyambutan penjemputan calon jamaah haji.
5. Melaksanakan tugas khusus yang didelegasikan kepala seksi penyelenggaraan haji dan umroh
6. Melaksanakan proses pengadaan dan pelatihan karu Dan Karon
7. Membuat rencana dan menjadwalkan bimbingan teknis kepada masyarakat petugas Haji dan calon haji
8. Melaksanakan Penataran petugas dan pembinaan calon haji
9. Mengevaluasi pelaksanaan bimbingan kepada masyarakat petugas Haji dan jamaah haji
10. Membuat laporan pendaftaran calon haji mingguan bulanan dan lain-lainnya berhubungan dengan pelaksanaan calon jamaah haji

D. DATA JAMAAH HAJI KAB DELI SERDANG

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang harus dilaksanakan umat Islam terutama bagi mereka yang telah mempunyai kemampuan baik jasmani maupun rohani dalam melaksanakannya titik minat umat Islam di tanah air untuk

melaksanakan salah satu rukun Islam ini sangat tinggi dari tahun ke depan hal ini bisa dimaklumi karena disamping perintah agama pelaksanaan ibadah haji terkadang menjadi kebanggaan batin bagi yang telah mengerjakannya.

Tahun	Jenis		Jumlah jamaah
	Pria	Wanita	
2015	200	150	350
2016	300	200	500
2017	300	250	550
2018	350	250	600

E. BIAYA HAJI DAN UMRAH

Dalam pelaksanaan ibadah haji dibutuhkan biaya yang meliputi :

1. biaya dalam negeri

Meliputi administrasi dan operasional Haji pusat administrasi dan operasional Haji daerah operasional Haji embarkasi alat tulis kantor atau atk, barang cetakan perbekalan sarana dan prasarana haji pembinaan ibadah haji dan airport tax

2. biaya di Arab Saudi

Meliputi biaya transportasi Indonesia sampai jeda pergi dan pulang general service akomodasi konsumsi transportasi administrasi dan operasional Haji serta uang bekal di Arab Saudi.⁴⁰

⁴⁰ Ibid.,hlm.90

3. biaya tambahan

Meliputi pemeriksaan kesehatan sebelum mendaftar sebagai calon jamaah haji perjalanan atau transportasi dari tempat tinggal ke embarkasi pergi dan pulang dan ziarah ke tempat-tempat bersejarah di Makkah dan Jeddah.

4. Adapun bank bank penerima setoran haji yang ditunjuk pemerintah adalah sebagai berikut :

- a. Bank Rakyat Indonesia atau BRI
- b. Bank Negara Indonesia atau BNI
- c. Bank Mandiri
- d. Bank Syariah Mandiri atau BSM
- e. Bank Pembangunan Sumatera Utara Bpdsu
- f. Bank Muamalat
- g. Bank Bukopin
- h. Bank Tabungan Negara atau BTN

F. KBHI KABUPATEN DELI SERDANG

Dalam melaksanakan bimbingan tentang pelaksanaan Haji kantor Departemen Agama Kabupaten Deli Serdang bekerjasama dengan beberapa kelompok bimbingan Ibadah Haji atau kbhi yang tersebar di Kabupaten Deli Serdang.

Adapun KBHI yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang sebagai berikut :

No	Nama KBHI	Alamat	Kecamatan	Ketua	Sekretaris
1	Al-Hilal	Jalan Diponegoro Nomor 10 Lubuk Pakam Jalan Kramat Kelurahan syahmad Lubuk Pakam 061 7953 400	Lubuk pakam	Drs. H. Mujahiduddin	Dra.Hj.Aminah Nst
2	Sfaha Marwah	Jln.T. Raja Muda No. 6 lubuk Pakam 061-7952874	Lubuk pakam	Drs.H.Harahapan Bangsa Siregar	Drs.Hj.Nining Fitriani
3	Raudhatussalihin	Jln.H.M.Harun No. 222 perrcut 061-6990384	Percut sei Tuan	H.Muhammad Nur Lc	H.Jamauddin Hasbullah
4	Daarun Nadwah	Jln.diponegoro no.48 lubuk pakam 061-7952144	Lubuk Pakam	Hj. Anisah Lubis	H.Harmaini Lubis
5	Iphi Deli Serdang	Jln.Besar Tembung Gg.Persatuan 061-7380527	Percut sei Tuan	H.A.Hakim Nasution A.Ma	Drs.H.Mansyur BR

G.LINGKUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL PELAYANAN HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DELI SERDANG.

A. Lingkungan Internal

a. Struktur Instansi

- 1) Penyeleksian secara ketat dan pengambilan dilakukan melalui seleksi.
- 2) Diatur berdasarkan fungsi, tugas, wewenang sesuai dengan Surat Keputusan Pemerintah.
- 3) Pelaksanaan tugas yang terprogram dan terencana.
- 4) Pelaksanaan tugas disesuaikan dengan posisi dalam struktur organisasi.

b. Budaya Instansi

Merupakan perpaduan antara pelayanan, kualitas dalam sebuah ikatan yang harmonis. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah haji mempunyai nilai tersendiri dalam sebuah kinerja. Kebudayaan yang sudah dijadikan kebiasaan sebuah lembaga khususnya dalam memberikan pelayanan yang baik.

c. Pemasaran

Pemasaran merupakan kegiatan yang sangat penting dalam sebuah pelayanan. Pemasaran dapat dilakukan dalam jangka panjang dan jangka pendek, ini merupakan tugas dari Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Dengan melakukan beberapa tahapan sehingga dari tahun ketahun mengalami peningkatan jumlah jama'ah haji.

f. Sistem Informasi pelayanan haji umrah kab.Deli Serdang

Pemberian informasi yang dapat diakses dimanamana sehingga informasi mudah didapat oleh masyarakat, misalnya melalui sebuah internet yang mudah didapat. Dengan ini instansi dengan mudah mengetahui pesaingpesaingnya. Jaringan internet dapat mempermudah dalam mengakses setiap informasi baik dari dalam maupun dari luar instansi.

g. Pengembangan pelayanan haji umrah kab.Deli Serdang

Dalam bidang pengembangan membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang dalam penelitian. Dalam hal ini diarahkan pada jaringan informasi yaitu dengan System Jaringan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Yang diarahkan

pada pembuatan desain pelayanan dan proses pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga pelayanan mudah didapatkan dan lebih cepat pemrosesannya.

h. Manajemen pelayanan haji umrah kab.Deli Serdang

Kualitas pelayanan sebuah instansi akan terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada calon jama'ah haji. Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh selalu memberikan pelayanan yang luar biasa pada pelayanan apabila didukung oleh kebijakan dan investasi instansi dalam menyediakan fasilitas dan pegawai yang mempunyai kemampuan yang lebih berkualitas.

B. Lingkungan Eksternal

a. Lingkungan Makro pelayanan haji umrah kab.Deli Serdang

Dengan adanya sebuah persaingan maka semua ini merupakan tantangan bagi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh untuk mengatasi untuk tidak menurun kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari tahun ketahun jumlah jama'ah haji di Indonesia semakin meningkat, sedangkan jumlah kuota dari propinsi terbatas, ini merupakan tantangan bagi Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementrian agama Kab Deli Serdang . Dalam hal ini pemerintah perlu membuat strategi untuk mengatasi permasalahan ini.

b. Lingkungan Mikro pelayanan haji umrah

1) Pelaksana pelayanan haji umrah

- a) Membuat prosedur kegiatan, menguasai materi dan adanya pertepatan waktu.
- b) Spesifikasi kegiatan dan membuat waktu kegiatan yang jelas dan realistis.
- c) Kegiatan yang berkesinambungan sesuai dengan jadwal kegiatan.

c. Masyarakat

- a) Adanya dukungan dari masyarakat terhadap pelayanan haji umrah.
- b) Menunjang pembangunan sarana pelayanan haji umrah kab.Deli Serdang.
- c) Ikut menciptakan kesadaran bermasyarakat dalam pelayanan haji umrah kab.Deli Serdang .
- d) Memberikan informasi mengenai pelayanan haji umrah.
- e) Bekerja sama dengan bidang dan pengembangan pelayanan haji umrah.

H. ANALISIS SWOT PELAYANAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DELI SERDANG

Dalam penelitian ini kinerja sebuah instansi dapat dilakukan dengan kombinasi faktor Eksternal dan Internal, yang dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Begitu juga kebijakan yang digunakan dalam manajemen pelayanan ini menggunakan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats).

Adapun yang menjadi analisis SWOT Pelayanan Jamaah Haji DiKementerian Agama Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut:

a. Strengths (Kekuatan) pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kab Deli Serdang

Analisis kekuatan, situasi ataupun kondisi yang merupakan kekuatan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Yang perlu dilakukan di dalam analisis ini adalah setiap perusahaan atau organisasi perlu menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan dibandingkan dengan para pesaingnya, Setelah saya observasi dari pada lembaga ini saya dapat melihat kekuatan-kekuatan dilembaga tersebut antara lain adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah Haji.⁴¹

Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di Kementerian agama Kab Deli serdang ,yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon Haji dalam memahami segala hal tentang haji.Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll.

Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, yang hal ini menimbulkan hasil yang maksimal diantara lembaga kementerian agama dengan lembaga yang lain. Adanya subsidi dari pemerintah, subsidi tersebut berupa penambahan jamaah haji tiap tahunnya dan penambahan intensif terhadap pelayan

⁴¹ Wawancara dengan Nurlela, selaku kepala petugas bidang Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, pada tanggal,4 juni 2018 pukul 12.00 WIB

haji dan Umrah Di kementerian agama Kabupaten Deli Serdang ini.⁴² Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis. adanya tenaga ahli professional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

b. Weaknesses (Kelemahan) pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kab Deli Serdang

Analisi kelemahan, situasi ataupun kondisi yang merupakan kelemahan dari suatu organisasi atau perusahaan pada saat ini. Merupakan cara menganalisis kelemahan di dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi yang menjadi kendala yang serius dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisas, saya melihat pelayan di bidang pelayanan Haji dan Umrah kementerian Agama Kabupaten Deli serdang masih Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji Dan Umrah, serta Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas yang dapat menimbulkan keterlambatan dalam pengurusan data-data jamaah yang mendaftar, dengan keadaan tersebut pelayanannya pun lambat dalam mengambil inisiatif, disebabkan keterbatasan fasilitas pelayanannya.⁴³

⁴² Wawancara dengan Nurul Ani , selaku staf petugas bidang Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, pada tanggal,6 juni 2018 pukul 11.00 WIB

⁴³ Wawancara dengan Nurlela, selaku kepala petugas bidang Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, pada tanggal,4 juni 2018 pukul 12.00 WIB

c. Opportunities (Peluang) pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kab Deli Serdang

Analisis peluang, situasi atau kondisi yang merupakan peluang diluar suatu organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi dimasa depan. Cara ini adalah untuk mencari peluang ataupun terobosan yang memungkinkan suatu perusahaan ataupun organisasi bisa berkembang di masa yang akan depan atau masa yang akan datang.

Dari observasi yang di lakukan di lihat peluang pada pelayanan ini cukup baik. Salah satunya Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan pelayanan bagi tenaga kerja staf, dengan menimbulkan rasa semangat dalam melayani masyarakat dengan dapat saya lihat perkembangan jamaah dari tahun ketahun semakin meningkat jamaah haji yang mendaftar di kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang ini. Akses dan transportasi yang terus meningkat baik alat transportasi keberangkatan dari kabupaten menuju bandara kualanamu hingga sampai ke mekkatul mukarromah.⁴⁴

d. Threats (Hambatan) pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kab Deli Serdang

Setiap lembaga pasti memiliki hambatan, begitu pula dengan lembaga kementerian agama kabupaten deli serdang dalam bidang Haji dan Umrah. Sebagaimana hasil observasi yang saya dapat bahwa kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik Haji, hal itu disebabkan karena kurangnya

⁴⁴ Wawancara dengan bapak Sanifin, selaku yang pernah dilayani kementerian agama kabupaten deli serdang, pada tanggal, 8 juni 2018 pukul 12.00 WIB

pengetahuan keagamaan tentang ibadah Haji. maka dari itu pelayan bidang Haji dan Umrah sebaiknya harus lebih bersemangat lagi dalam memberi bimbingan Haji.⁴⁵

Pindahnya jamaah ke daerah lain atau yang disebut mutasi, sebagaimana ketentuan mutasi adalah dikarenakan penggabungan suami istri yang terpisah, penggabungan anak atau orang tua serta pindah tugas dan pindah domisili beberapa hal diatas yang bisa untuk mutasi. Adapula hambatan dalam Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman terhadap jamaah.

Jama'ah haji banyak yang pekerjaannya swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam pelaksanaan manasik haji, disebabkan pekerjaannya dalam memenuhi kehidupan rumah tangganya sehingga jamaah tersebut tidak tepat waktu, seperti kegiatan bimbingan manasik haji yang wajib jamaah mengikutinya akan tetapi jamaah kurang peduli terhadap kegiatan itu.

Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2018 adalah SD dan SMA dan S1 sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang di berikan, dikarenakan perbedaan pendidikan jamaah, maka jamaah selalu kurang memahami prosedur nya, baik mulai pendaftaran dan pembayaran dan pemberian data-data yang diminta sebagai persyaratan keberangkatan haji tersebut.

⁴⁵ Wawancara dengan Nurlela, selaku kepala petugas bidang Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, pada tanggal,5 juni 2018 pukul 12.00 WIB

Calon jamaah haji juga membutuhkan fisik yang sehat. Karena itu, menjaga kesehatan sebelum dan selama jamaah menunaikan haji di Tanah Suci harus terus gencar dilakukan. Apalagi, cuaca di Arab Saudi berbeda dengan di Tanah Air. Terlebih, bagi jamaah yang tergolong berisiko tinggi. Antara lain jamaah haji perempuan yang lanjut usia sehingga menyebabkan kurang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji, disebabkan lemahnya fisik jamaah tersebut, dan mendapatkan waktu-waktu tertentu yang dapat menghalangi mereka untuk manasik Haji.⁴⁶

⁴⁶ Wawancara dengan Nurlela, selaku kepala petugas bidang Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, pada tanggal, 6 juni 2018 pukul 12.00 WIB

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan tentang “Analisis SWOT Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018”, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Posisi lembaga yaitu Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang berada di kuadrat 1 hal ini dimaksudkan lembaga saat ini dalam kondisi kuat dan berpeluang dalam meraih kemajuan secara maksimal, dan terus berupaya memberikan pelayanan yang nyaman dan aman untuk para jamaah, keinginan masyarakat dari tahun-ketahun semakin meningkat, bersama dengan itu pemerintah telah berupaya mengembangkan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang memenuhi asas keadilan, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Dari hasil analisis, ada beberapa hal yang menjadi kekuatan dari pada pelayanan Haji Dan Umrah kementerian agama kabupaten deli serdang yaitu : Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di Kementrian agama Kab Deli serdang , yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji.

Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll. Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain. Adanya subsidi dari pemerintah yang

menjadi pendorong bagi pelayan Haji Dan Umrah Dikementrian Agama Kabupaten Deli Serdang, Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis. Adanya tenaga ahli professional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Sementara itu kelemahannya adalah Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan haji, Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas. Lambat dalam mengambil inisiatif. Belum tersedia setandar buku tentang kebijakan penggunaan dana praktis.

Adapun yang menjadi peluang Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan pelayanan bagi tenaga kerja, Meningkatnya Jumlah calon pendaftar jamaah haji. Jenjang karir yang meluas, Akses dan transportasi. Hubungan dengan lembaga lain.

Dan yang menjadi hambatannya adalah : Kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, Pindahnya jamaah ke daerah lain. Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman terhadap jamaah, Jama'ah haji banyak yang pekerjaannya swasta sehingga mempengaruhi kedisiplinan dalam pelaksanaan manasik haji. Tingkat pendidikan jamaah haji tahun 2018 adalah SD dan SMA dan S1 sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang prosedur haji yang di berikan. Banyak jamaah haji yang perempuan yang lanjut usia sehingga menyebabkan kurang kondusif dalam pelaksanaan manasik haji.

B. Saran-saran

Akhirnya, penulis perlu memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada pimpinan pelayanan Haji dan Umrah Kab Deli Serdang Memperbaiki beberapa kondisi yang dianggap sebagai kekurangan,kelemahan dan hambatan-hambatan dalam lembaga.
2. Memaksimalkan segala potensi yang dimiliki oleh lembaga, berupa lingkungan yang potensial, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya agar Seksi Penyelenggaran Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang mampu bersaing dengan lembaga sejenis lainnya.
3. Evaluasi kinerja harus sering dilakukan untuk mengatasi permasalahan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhayati , 2010, Analisis SWOT terhadap dakwah di desa maribun jaya kecamatan tanah jawa kabupaten simalungun Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN SU Medan
- Boy Subirosa Sabarguna, 2008, *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: UI Press,
- Desiana,2012, pengelolaan kelompok ibadah haji (KBHI) Umul Quro dalam membina calon jema'ah Haji Di Kota Medan Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN SU Medan,
- Dian Wijayanto, 2012 , pengantar manajemen, Jakarta : Gremadia Pustaka Utama
- Freddy Rangkuti, 1997,*Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,
- Fajar Nuraini DF , 2016, *Teknik Analisis SWOT* Yogyakarta: Quadrant,
- Hassel Nogi S. 2003, Tangkilisan, *Manajemen Modern Sektor Publik*, Yogyakarta: Balai urang & CO
- Fred R. David, 2010, *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta : Salemba Empat
- Hafni Hanum, 2011 pembentukan karakter anak berdasarkan Analisis SWOT ditaman kanak-kanak medan , Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN SU Medan.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012, *Haji dari Masa ke Masa*, Jakarta Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama.
- Undang-undang RI Nomer 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 8 ayat (2-3).
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama pasal 445.
- Rohiat, *Manajemen Sekolah*, 2010, Bandung: Refika Aditama,

Suharsimi Arikunto, 1989, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara,

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta,

Wawancara dengan Ismail, Selaku kepala petugas bidang Haji dan Umrah kementerian Agama Kabupaten deli serdang, pada tanggal 26 Pebruari 2018 pukul 15.00 WIB

Undang-undang RI Nomer 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 3.

Tuanku Lukman Sinar, 2007, *Bangun Dan Runtuhnya kerajaan Melayu di sumatera timur : medan*

Zulfahmi, 2007, *profil kantor kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang, (lubuk pakam : ikhlas beramal,*

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. FHOTO KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. DELI SERDANG DAN KANTOR PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH



2. FHOOTO BERSAMA IBU KEPALA BIDANG HAJI DAN UMRAH



3. RUANGAN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH



3. FOTO PERATURAN PELAYANAN HAJI UMRAH



PEDOMAN WAWANCARA

Analisis SWOT terhadap pelayanan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018

Nama : Nurlela

Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

Hari, Tanggal Wawancara : Selasa,05 juni 2018

Pukul : 10.30 WIB.

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang

Pertayaan :

1. Bagaimana kekuatan penyelenggara haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang ditahun 2018 ?
 - a. Apa saja fasilitas yang didapatkan calon jamaah haji apabila mengikuti penyelenggaraan ibadah haji lewat kementerian agama?
 - b. Apa keunggulan penyelenggaraan haji kementerian agama disini dengan kementerian agama tempat yang lain?
 - c. Bagaiman cara mempromosikan PHU di sini?
 - d. Apakah ada bantuan dana operasional dari kementerian agama pusat ke kementerian agama Kabupaten Deli Serdang?
 - e. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang kepada jamaah?

- f. Bagaimana antusias warga Kabupaten Deli Serdang dalam mengikuti pendaftaran haji dan umrah di Kabupaten Deli Serdang?
 - g. Bagaimana semangat para pegawai PHU?
 - h. Bagaimana perkembangan prestasi PHU?
 - i. Dilihat dari faktor lingkungan apa saja yang mendukung perkembangan PHU?
 - j. Setiap tahun apakah ada perkembangan atau perubahan PHU ini?
 - k. Metode yang digunakan di PHU metode seperti apa?
 - l. Bagaimana posisi PHU ini dibanding dengan PHU yang lain?
 - m. Bagaimana kedisiplinan Para pegawai PHU disini?
 - n. Apakah PHU disini sering mengadakan pelatihan atau seminar untuk para pegawai?
 - o. Apakah ada planning untuk menambah sarana parasarana disini?
2. Bagaimana kelemahan penyelenggara haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang?
- a. Apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelayanan di PHU Kabupaten Deli Serdang ini?
 - b. Apakah pernah ada complain atau keluhan dari jamaah PHU Kabupaten Deli Serdang ini?
 - c. Apakah ada kesulitan dari para pegawai PHU dalam menggunakan teknologi?
 - f. Apakah ada jamaah yang mundur setelah mendaftar? Apa sebabnya?
 - g. Apakah ada keterbatasan sarana parasarana dalam PHU ini?

3. Bagaimana peluang penyelenggara haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang?

- a. Apakah ada inovasi baru dalam penyelenggaraan haji dan umrah?
- b. Apakah PHU bisa memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menarik jamaah?
- c. Apakah bantuan pemerintah bisa langsung cair apabila diajukan anggaran ?

4. Bagaimana ancaman penyelenggara haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang?

- a. Dengan adanya berkembangnya teknologi dan informasi apakah mempengaruhi jamaah haji? (bertambah atau berkurang jamaahnya)
- b. Apa yang menjadi penghalang meningkatnya jumlah calon jamaah PHU?
- c. Apa yang dimiliki PHU Suwasta untuk menarik jamaah di Kabupaten Deli Serdang?
- d. Apakah ada kebijakan pemerintah dalam mengembangkan PHU ini?

5. Bagaimana seksi penyelenggara haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kabupaten Deli Serdang?

6. Bagaimana evaluasi penyelenggara haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Aula Mashuri Siregar, dilahirkan di kabupaten labuhan batuselatan tempatnya di dusun mandala sena kecamatan silangkitang pada tanggal 01 juni 1996, anak pertama dari tiga bersaudara pasangan dari alam sobar siregar dan faridah hanum siregar. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SD 112228 Mandala Sena kecamatan Silangkitang Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada tahun 2002 sampai 2008 .pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di pondok pesantren Uswatun Hasanah Ulumahuam Kecamatan Silangkitang dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di MA pondok pesantren Uswatun Hasanah Pada Tahun 2011 Dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tempatnya di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (UIN SU) Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Pada Program Studi Manajemen Dakwah (MD). Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2018.