

**MANAJEMEN PELAYANAN PENGEMBALIAN PELUNASAN Bipih
(BIAYA PERJALANAN IBADAH HAJI) REGULER DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh :

Siti Fatimah

NIM 17102040023

Pembimbing :

Drs. M. Rosvid Ridla, M.Si.

NIP. 19670104 199303 1 003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2021



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-646/Un.02/DD/PP.00.9/04/2021

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PENGEMBALIAN PELUNASAN Bipih (BIAYA PERJALANAN IBADAH HAJI) REGULER DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SITI FATIMAH
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040023
Telah diujikan pada : Selasa, 30 Maret 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 60793273c2d7e

Ketua Sidang

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED



Valid ID: 60779ecc664fb

Penguji I

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si.
SIGNED



Valid ID: 6076451e9b33a

Penguji II

Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED



Valid ID: 60793449d3ede

Yogyakarta, 30 Maret 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Siti Fatimah

NIM : 17102040023

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pengembalian Dana Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Pada Tahun 2020

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

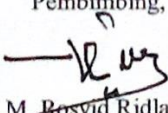
Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 15 Maret 2021

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Muh. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag. M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Fatimah
NIM : 17102040023
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Manajemen Pelayanan Pengembalian Dana Pelunasan Biph (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Maret 2021

Yang menyatakan,



Siti Fatimah
17102040023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

Almameter Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَابْتَغُوا إِلَيْهِ الْوَسِيلَةَ وَجَاهِدُوا فِي

سَبِيلِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ.

Wahai orang-orang yang beriman ! bertaqwalah kepada Allah dan carilah wasilah (jalan) untuk mendekati diri kepada-Nya, dan berjihadlah (berjuanglah) di jalan-Nya agar kamu beruntung.¹

(Q.S Al-Maidah Ayat 35)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an dan Terjemah Suara Agung, Cetakan Ke-5, (Jakarta : PT. Suara Agung, 2018), hlm. 113.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terlimpahkan kepada Allah S.W.T yang maha pengasih dan maha penyayang. Nikmat yang tidak pernah dapat dihitung pada setiap detik, maupun langkah hambanya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020”. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada sebaik-baiknya makhluk yakni baginda nabi besar Muhammad S.A.W yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan hingga pada zaman ini. Semoga sebagai umatnya mendapat *syafaat*-nya kelak di hari akhir.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, namun peneliti telah melakukan yang terbaik dalam proses maupun hasil yang didapatkan. *Alhamdulillah* penelitian ini dapat terselesaikan sesuai yang diharapkan. Maka, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Muh Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Dr. Hikmah Endraswati, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar meluangkan waktu, membimbing dan mendorong semangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu serta pengalaman berharga yang sangat berharga dalam perkuliahan.
7. H. Arif Harjanto, SH selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta beserta para pegawai yang tulus, jujur, serta sabar dalam memberikan berbagai informasi demi terwujudnya penelitian ini.
8. Orangtuaku Bapak Sumarjo dan Ibu Sumiyati yang telah sabar dalam merawat, mendidik dan membiayai hingga saat ini, serta memberikan semangat, arahan dan doa yang tidak ada batasnya bagi peneliti. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, Panjang umur dan diberkahi dalam setiap langkah hidup ini. *Aamiin yaa rabbal 'aalamiin.*
9. Kepada teman seperjuangan Rini Khaerunnisa, Yurifa Rahmadani, Defi Sriwahyuni, Erna Ayunda, Isniatun Khasanah, dan lain-lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih banyak atas segala suka duka yang

menorehkan cerita selama perkuliahan ini. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga seterusnya. *Aamiin yaa rabbal 'aalamiin.*

10. Kepada saudara tercinta Helmi Nurhaeni dan teman-teman Pondok Pesanteren Darunnajah Ulujami Jakarta Selatan Nabilah Suwandi, Ananda Nabilha Aldanti, Utya Tri Nastiti, Intan Nadziifa Thooriq Billaah, Hanifah Ridha Azzahra, Dwi Wahyu Khairunnisa, Kamila Maryam Kotta dan lain-lain yang telah membantu dan menyemangati peneliti dalam mewujudkan skripsi ini.
11. Kepada keluarga Meelathera dan teman-teman KKN yang telah mendukung peneliti pada penelitian ini.
12. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dan memberikan banyak motivasi, arahan, bantuan, doa, dan dukungan. Semoga amal ibadah yang diberikan mendapat ridho Allah S.W.T. *Aamiin*

Yogyakarta, 15 Maret 2021
Peneliti,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Siti Fatimah
17102040023

ABSTRAK

Siti Fatimah (17102040023). Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Pengembalian Setoran Awal Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020”. Program Studi Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ibadah haji merupakan ibadah yang dilaksanakan oleh orang muslim dengan membutuhkan jasmani dan rohani yang sehat serta materi yang mencukupi. Pada tahun 2020, jemaah haji tidak dapat diberangkatkan karena pandemi Covid-19 dan situasi pandemi ini menyebabkan ekonomi jemaah juga tidak baik. Sehingga dikeluarkannya KMA Nomor 494 Tahun 2020 mengenai Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Tahun 1441 H/2020 M. Dengan demikian, jemaah haji dapat mengambil dana pelunasan Bipih sesuai dengan prosedur, maupun ketentuan yang tertulis dalam Keputusan Menteri Agama Tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pengembalian setoran awal Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler yang berkaitan dengan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan teori model manajemen pelayanan yang ditulis oleh Ratminko & Etik Septi Winarsih. Dimensi kualitas pelayanan digunakan dalam penelitian ini sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan berdasarkan teori Rambat Lupiyoadi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang sesuai dengan penelitian lapangan di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data-data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data-data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah di tentukan.

Hasil penelitian ini dikategorikan baik karena manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta tersampaikan sesuai dengan tujuannya kepada jemaah haji pengembalian dana Bipih. Model manajemen pelayanan menentukan keberhasilan manajemen dan pelayanan yang diterapkan, antara lain kultur organisasi yang teratur dengan nilai-nilai dasar budaya kerja, Sumber Daya Manusia pelayanan yang cukup memadai serta memiliki pendekatan kontrol dalam organisasi dan pelayanan yang sesuai berdasarkan prosedur operasi standar pengembalian Bipih. Adapun pengguna jasa pelayanan merasa puas berdasarkan dimensi pelayanan antara lain adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Bipih Reguler.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Kerangka Teori.....	11
G. Metode Penelitian.....	19
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Deskripsi dan Sejarah Singkat.....	29
B. Letak Geografis	34

C. Visi dan Misi	35
D. Tujuan dan Sasaran	36
E. Moto Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	38
F. Nilai Kode Etik Pelayanan	38
G. Struktur Organisasi, Daftar Pejabat dan Pegawai	39
H. Sarana dan Prasarana Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.....	42
I. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.....	44
J. Struktur Seksi PHU	45
K. Sarana dan Prasarana PHU.....	52
BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Latar Belakang Bipih	54
B. Kultur Organisasi	57
C. Sumber Daya Manusia Pelayanan.....	73
D. Sistem Pelayanan.....	80
E. Pengguna Jasa Pelayanan	88
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Struktur Rinci organisasi Kantor Kemenag Kota Yogyakarta	40
Tabel 2.2	Daftar Pejabat Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta ...	41
Tabel 2.3	Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	42
Tabel 2.4	Sarana dan Prasarana Lingkungan Kantor dan Ruang PTSP Kantor	43
Tabel 2.5	Sarana Prasarana PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	52
Tabel 3.1	Daftar Jemaah Haji Lunas Bipih Tahun 2020 Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.....	88
Tabel 3.2	Daftar Jemaah Haji Pengembalian Dana Pelunasan Bipih.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Manajemen Pelayanan	13
Gambar 1.2 Analisis Data Interaktif Menurut Miles dan Huberman	25
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber Data	26
Gambar 1.4 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	26
Gambar 2.1 Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	34
Gambar 2.2 Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta	39
Gambar 2.3 Struktur Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta	46
Gambar 3.1 Proses Pelayanan Pengembalian Dana Pelunasan Bipih Seksi PHU Kantor Kemenag Kota Yogyakarta	86
Gambar 3.2 Berita Pengembalian Dana Pelunasan Bipih di Website Kantor Kemenag Kota Yogyakarta	93

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama yang mengajarkan hambanya untuk menjalankan segala perintahnya dan menjauhi segala larangannya. Oleh sebab itu agama Islam memiliki 5 fondasi yang harus diketahui setiap pengikutnya yakni pertama, dua kalimat syahadat yang berlafalkan *Asyhadu an laa ilaaha illa Allah wa asyhadu anna Muhammadan rosulullah* kalimat ini selalu dilafalkan pada saat sholat sebagai latihan lisan dalam pembentukan kepribadian muslim.² Kedua, sholat yang merupakan tiang agama sekaligus menjadikan manusia terhindar dari perbuatan yang keji dan mungkar.³ Ketiga, zakat yang memiliki hakikat sebagai ujian derajat kecintaan kepada allah, pembersih harta, dan ungkapan rasa syukur.⁴ Keempat, puasa yang dapat mengendalikan dari nafsu dan pada saat berpuasa seseorang akan berusaha untuk berperilaku baik, bersabar, melahirkan rasa kasih kepada fakir miskin dan menumbuhkan rasa tolong menolong.⁵ Kelima, menunaikan ibadah haji yang merupakan kewajiban

² Nurjannah, *Lima Pilar Rukun Islam sebagai Pembentuk Kepribadian Muslim*, *Jurnal Hisabah*, Vol. 11, No. 1, 2014, hlm . 43.

³ *Ibid.*, hlm. 45.

⁴ *Ibid.*, hlm. 47.

⁵ *Ibid.*, hlm. 48.

paling sakral, simbol agama yang paling agung, dan merupakan suatu keistimewaan serta rukun utama diantara kelimanya.⁶

Setiap orang yang beragama Islam memiliki cita-cita untuk mendatangi tanah suci dengan niat berhaji. Namun Islam mengajarkan agar tidak memaksa menunaikan ibadah haji dalam artian wajib hukumnya menjalankan bagi yang mampu dalam hal jasmani, rohani dan materi. Tafsir kata “mampu/sanggup” dan “perjalanan” disebutkan dalam sebuah hadist yang artinya adalah bekal dan transportasi.⁷ Para ulama membagi ibadah haji dalam kategori ibadah secara fisik karena orang yang menunaikan ibadah haji harus meninggalkan tanah airnya.⁸ Allah S.W.T telah berfirman di dalam kitab suci Al-Qur'an surat *Al-Hajj* ayat 27 yang berlafalkan :

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَا تَوَكُّبًا رَجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ
كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ.

*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 jauh.*⁹

Ayat diatas menunjukkan bahwa betapa sulitnya melaksanakan ibadah haji hingga unta yang kurus masih dapat dijadikan transportasi.¹⁰ Kemudian

⁶ Yusuf Al-Qaradhawi, *100 Tanya Jawab Haji dan Umroh*, Cetakan ke-1, (Jakarta : Pustaka Al-Kautsar, 2013), hlm. 10.

⁷ *Ibid.*, hlm. 25.

⁸ *Ibid.*, hlm. 24.

⁹ Al-Qur'an dan Terjemah Suara Agung, hlm. 335.

¹⁰ Lenni Lestari, *Tafsir Ayat-Ayat Perintah Haji dalam Konteks Ke-Indonesiaan*, Jurnal, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga), hlm. 135.

setiap manusia wajib hukumnya untuk memahami masalah haji yang juga dapat dikenal sebagai manasik haji, hal ini merupakan hikmah dan hakikat haji.¹¹

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) memiliki tugas untuk melaksanakan kebijakan dibidang penyelenggaraan haji dan umroh karena PHU merupakan sebagian struktur di bawah Kementerian Agama. Maka pelayanan haji dan umroh merupakan satu tanggung jawab yang diemban oleh direktorat pelayanan haji dan umroh.¹² Terdapat dua instansi vertikal Kementerian Agama yakni pada tingkat provinsi, dan tingkat kabupaten atau kota. Manajemen pelayanan sangat berpengaruh dalam membantu mempersiapkan maupun melaksanakan tugas agar pengguna jasa merasa puas berdasarkan tujuan dan tidak ada hambatan atau sesuai rencana dalam melayani tamu Allah untuk melaksanakan ibadah. Tanpa adanya manajemen, pelayanan haji dan umroh tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Karena manajemen memiliki arti mengelola, ataupun mengatur jalannya kegiatan yang telah direncanakan sesuai dengan fungsi dan prinsipnya. Pemerintah telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan haji dan umroh dengan menyusun rencana pelayanan yang tentunya mengacu kepada perundang-undangan

¹¹ Rosalia Dwi Susanti, *Tema Haji dalam Surah Al-Baqarah dan Surah Lain*, Skripsi (Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019), hlm. 4.

¹² Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umroh Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta : Semesta Aksara, 2020), hm. 40.

yang telah ada. Rancangan ini mula-mula disusun draf rencana pelayanan yang akan datang.¹³ Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jemaah berupa karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.¹⁴

Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) dengan BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) memiliki perbedaan dalam sumber dananya. Bipih bersumber hanya dari jemaah haji sendiri sedangkan BPIH berasal dari berbagai sumber dana umum seperti APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara), nilai manfaat, investasi, dari jemaah haji itu sendiri, dan lain sebagainya.¹⁵ Pada tanggal 2 Maret 2020 pemerintah mengumumkan dua kasus pasien positif.¹⁶ Hingga saat ini Indonesia sedang dilanda musibah yang sangat besar yakni Coronavirus Disease (COVID-19). Maka, manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama dalam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹³ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Cetakan Pertama, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 163.

¹⁴ Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umroh PT. Patuna Tour dan Travel*, Skripsi, (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah, 2010), hlm. 14.

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019, tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*, Pasal 1 Ayat 12 dan 13.

¹⁶ <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-dari-januari>, Diakses pada 11 November 2020, 13.06.

pendaftaran, pelunasan, maupun pengembalian dana ibadah haji berbeda sebelum terdampak pandemi.¹⁷

Kementerian Agama memberi kebijakan dan memutuskan untuk membatalkan keberangkatan jemaah haji pada tahun berjalan menimbang haji pada tahun 2020 tidak dapat diberangkatkan dan ekonomi sedang sulit yang melanda sebagian besar masyarakat pribumi. Adapun pembatalan haji dilakukan karena terdapat hambatan atau masalah yang timbul sehingga calon jemaah haji tidak dapat diberangkatkan saat waktu yang telah ditentukan terkhusus pada situasi COVID-19 terjadi. Jemaah yang telah melunaskan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) dapat mengajukan permohonan pengembalian pelunasan yang tentunya harus dilengkapi berdasarkan syarat-syarat terlampir. Terdapat 350 dari 34 Provinsi di Indonesia yang telah mengajukan pengembalian dana perjalanan ibadah haji hingga 16 Juni 2020. Lima provinsi dengan pengajuan terbesar adalah Jawa Tengah 63 orang, Jawa Timur 62 orang Jawa Barat 54 orang, Sumatera Utara 34 orang, dan Lampung 24 orang. Namun 4 provinsi yang belum mengajukan pengembalian setoran lunas Bipih hingga 16 Juni 2020, antara lain adalah Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Maluku dan Maluku Utara.¹⁸ Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki 304 calon haji yang telah melakukan pelunasan. Namun hanya 6 jemaah haji yang

¹⁷ <https://haji.kemenag.go.id/v4/pelayanan-haji-dan-umrah-di-kantor-kemenag-tetap-berjalan-dirjen-phu-tapi-dibatasi>, Diakses pada 11 November 2020, 13.06 WIB.

¹⁸ <https://news.detik.com/berita/d-5059186/sudah-359-calon-jemaah-ajukan-pengembalian-setoran-pelunasan-dana-haji>, Diakses pada 11 November 2020, 18:59 WIB.

mengambil biaya pelunasan Bipih dan satu orang yang membatalkan atau mengambil keseluruhan dana Bipih¹⁹ Berdasarkan pemaparan yang berlandaskan masalah diatas, maka peneliti akan meneliti lebih dalam mengenai *Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020.*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan pengembalian pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada tahun 2020 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan pengembalian pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain.

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pelayanan ibadah haji maupun umroh, dapat membantu memberikan informasi bagi

¹⁹ Dokumentasi Data Pengembalian Pelunasan Tahun 1441 H/2020 M, Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Diakses pada tanggal 15 Maret 2021.

peneliti, Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan masyarakat pada umumnya.

2. Dapat menjadikan acuan dan evaluasi bagi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam meningkatkan manajemen pelayanan khususnya dalam bidang pengembalian dana perjalanan ibadah haji.
3. Memberikan kesempatan dan untuk meningkatkan kemampuan khususnya kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

E. Kajian Pustaka

Sebagai bahan kajian pustaka dan menghindari kesamaan pembahasan yang ditulis orang lain, maka peneliti akan memberikan hasil penelitian terdahulu yang menitikberatkan pembahasan pada dua hal yaitu manajemen pelayanan dan pengembalian dana perjalanan ibadah haji (Bipih). Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan peneliti teliti, sebagai berikut.

Pertama, skripsi Imla Musafiatul Amailia dengan judul *Analisis Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Dana Haji (Studi Kasus Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan sistem pengendalian internal dalam pengelolaan dana haji pada penyelenggaraan haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Metode analisis data yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi langsung dan dokumen. Subjek

penelitian skripsi ini adalah Kepala Seksi PHU, bagian Akuntansi dan Keuangan serta pegawai lainnya yang bertugas untuk menjalankan operasional pengelolaan haji. Hasil penelitian dari skripsi ini adalah prosedur pengelolaan haji dalam penerima pengelolaan DIPA haji yang memiliki fungsi kas terpisah dengan fungsi akuntansi. Fungsi kas dilaksanakan oleh Bendahara Pengeluaran Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo sedangkan fungsi akuntansi dilaksanakan oleh bendahara PHU (Penyelenggara Haji dan Umroh) Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Pada bagian Siskohat pelaksanaan tugas dan tanggung jawab telah dilakukan dengan baik yaitu dalam hal pengurusan entri data dan berkas-berkas haji yang ditangani berdasarkan SOP. Dokumentasi atau berkas yang diperlukan sudah cukup lengkap hanya saja memerlukan tambahan 1 rangkap pada pembuatan SPJ oleh bagian akuntansi PHU Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Prosedur pengelolaan haji juga cukup bagus terlihat melalui pengawasan dalam penerimaan maupun pengeluaran dalam pengelolaan dana haji.²⁰

Kedua, Jurnal Yuliana Ibrahim yang berjudul *Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare

²⁰ Imla Musafiatul Amalia, *Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Dana Haji (Studi Kasus Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*, Skripsi, (Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017).

khususnya bagi nasabah yang menggunakan jasa pelayanan tabungan haji dinilai sangat penting karena bank telah memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan prosedur dan ketentuan pembukuan bank syariah lainnya.²¹

Ketiga, Jurnal Irmayani dengan judul Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umroh (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare). Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan haji dan umroh sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntutan Al-Qur'an dan As-Sunnah.²²

Keempat, skripsi Nurus Safa'ah mengenai *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan jemaah haji, untuk menganalisis

²¹ Yuliana Ibrahim, *Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD) Vol. 1 No. 1*, 2019, hlm. 47.

²² Irmayani, *Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umroh (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD) Vol. 1 Nomor 1*, 2019, hlm. 81.

upaya dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji, untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan, dan untuk menganalisis hasil manajemen pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah haji di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Jenis metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitiannya antara lain adalah kepala seksi PHU, pegawai PHU Kemenag Kota, dan jemaah haji. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen pelayanan yang terdapat di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta sesuai dengan 3 faktor yang ada yakni strategi pelayanan, sistem, dan sumber daya manusia (SDM). Upaya dalam meningkatkan kepuasan jemaah berupa peningkatan efektifitas pengorganisasian, pengembangan prosedur pelayanan, dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jemaah. Faktor pendukung yang utama ialah tim yang solid.²³

Beberapa referensi di atas memiliki kesamaan dalam beberapa topik pembahasannya. Pada referensi pertama dan kedua membahas mengenai dana haji. Perbedaan antara keduanya terdapat pada pembahasannya karena skripsi Imla Musafiatul Amalia lebih membahas mengenai pengelolaan dana haji sedangkan jurnal Yuliana Ibrahim lebih membahas mengenai manajemen pelayanan dana haji. Referensi ketiga dan

²³ Nurus Safa'ah, *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2020).

keempat lebih membahas mengenai manajemen pelayanan haji dan umroh secara umum. Pada referensi ini yang membedakan antara keduanya bersumber pada objek penelitiannya. Dari keempat penelitian tersebut terdapat perbedaan terhadap penelitian yang akan diteliti pada saat ini. Peneliti lebih membahas mengenai manajemen pelayanan dan penerapannya terhadap pengembalian dana perjalanan ibadah haji yang bersumber dari jemaah haji. Penelitian ini merupakan penelitian baru karena manajemen pengembalian pelunasan Bipih Reguler baru ditetapkan saat terjadinya pandemi.

F. Kerangka Teori

Teori berguna untuk membatasi, memandu, memperjelas penelitian, dan dapat memudahkan peneliti untuk merumuskan hipotesis serta menyusun instrumen penelitian.²⁴ Maka dalam penelitian ini menggunakan teori sebagai berikut.

1. Manajemen Pelayanan

a. Pengertian manajemen pelayanan

Pelayanan publik menurut Hayat merupakan memberikan layanan untuk warga negara secara baik dan professional baik jasa, barang ataupun administratif sebagai bagian kepentingan atau keperluan masyarakat.²⁵

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, edisi ke-3, (Bandung : Al Fabeta, 2017), hlm. 86.

²⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi ke1, Cetakan ke-1, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 22.

Menurut Ratminto dan Etik Septi Winarsih manajemen pelayanan merupakan proses penerapan antara ilmu dan seni yang bersifat tidak kasat mata karena memberikan atau menyalurkan aktivitas-aktivitas pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²⁶

Menurut Moenir manajemen pelayanan merupakan suatu proses ataupun sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan tertib, lancar tepat pada sasaran serta memuaskan pihak yang dilayani.²⁷

Maka, manajemen pelayanan merupakan aktivitas maupun proses yang mengatur layanan baik dalam jasa berdasarkan ilmu pengetahuan dan dasar-dasar yang benar untuk mencapai suatu tujuan yang memuaskan pengguna jasa pelayanan.

b. Tujuan manajemen pelayanan

Pada hakikatnya tujuan dari manajemen pelayanan merupakan kepuasan yang didapat oleh pelanggan itu sendiri. Pelanggan merupakan kunci untuk meraih keuntungan berupa mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan maupun instansi, meraih pangsa pasar, menciptakan kepemimpinan dalam

²⁶ Ratminto & Etik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan ke-1, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 4.

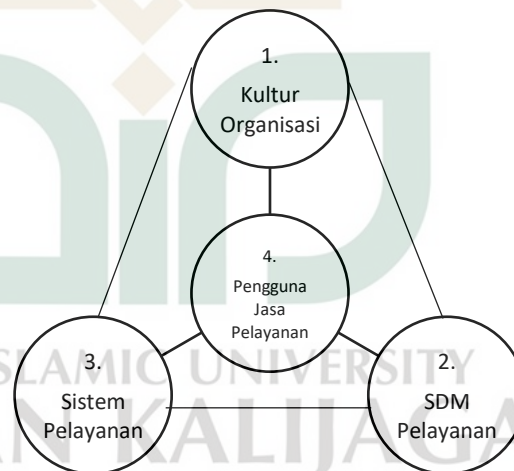
²⁷ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010) : 186.

hal kualitas, melaksanakan tanggung jawab sosial dan lain sebagainya.²⁸ Agar tujuan manajemen pelayanan tercapai dengan baik, maka diperlukannya acuan yang baik dan benar, selain itu adanya pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetian kepada pengguna jasa layanan.²⁹

c. Model manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik, harus menjadikan pengguna jasa pelayanan sebagai pusat prioritas utama yang akan dijelaskan pada gambar berikut ini.³⁰

Gambar 1.1
Model Manajemen Pelayanan



Sumber : Ratminto & Etik Septi Winarsih

²⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cetakan ke-1, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), hlm. 3.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 8.

³⁰ Ratminto & Etik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan ke-1, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 54.

Keterangan :

- 1) Kultur Organisasi sangat penting karena untuk mencapai tujuan harus mengembangkan atau meningkatkan pelayanan dari dalam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai pelayanan umum yang harus melayani jemaah haji. Adapun nilai-nilai dasar budaya kerja oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara meliputi profesionalisme, kerjasama, keserasian keselarasan dan keseimbangan, serta kesejahteraan.³¹
- 2) SDM (Sumber Daya Manusia) Pelayanan adalah birokrat yang bertugas dalam memberi pelayanan maka, peningkatan kualitas sumber daya manusia harus selalu ditekankan.
- 3) Sistem pelayanan harus dapat berguna bagi pengguna jasa karena beroperasinya sistem merupakan pelayanan yang juga mengutamakan kepentingan jemaah
- 4) Pengguna Jasa Pelayanan merupakan fokus utama penerima pelayanan berupa seseorang atau badan yang diberikan oleh jasa layanan.

³¹ *Ibid.*, hlm. 124.

d. Dimensi kualitas pelayanan

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan pelanggan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dirasakan antara lain sebagai berikut.³²

1) Kehandalan

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, terpercaya dan memuaskan dalam artian dapat memenuhi harapan jemaah dalam melayani maupun membantu memenuhi kebutuhan yang harus dipenuhi khususnya dalam pengembalian dana haji.

2) Ketanggapan

Ketanggapan dapat diartikan sebagai tindakan yang membantu jemaah secara tepat dan akurat berdasarkan segala pertanyaan, permintaan, permasalahan, hingga masukan yang akan didapat dari jemaah.

3) Jaminan

Pengetahuan dan sopan santun merupakan etika yang harus dipegang dalam melayani pelanggan. Etika yang baik dapat membangun kenyamanan dan kepercayaan yang akan berdampak baik terhadap lembaga setempat.

³² Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-1, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2014), hlm. 3.20.

4) Empati

Menjalin komunikasi serta perhatian yang baik antar jemaah dan pihak pelayanan dalam pemahaman atas keinginan, maupun kebutuhan yang harus dipenuhi.

5) Berwujud

Sesuatu yang nampak atau terlihat yang meliputi fasilitas, penampilan pegawai, hingga sarana komunikasi yang dapat menunjang pelayanan.

2. Tinjauan Tentang Bipih

a. Pengertian Bipih

Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh jemaah haji untuk menunaikan ibadah haji.³³ Pengembalian pelunasan Bipih menggunakan syarat-syarat yang harus dilengkapi jemaah haji agar jelas alasan maupun tujuannya. Dengan demikian sebelum jemaah dapat menarik pelunasan haji, wajib baginya untuk mengurus penarikan dana pelunasan haji Reguler berdasarkan prosedur yang ditetapkan.³⁴ Maka, Bipih merupakan kewajiban jemaah haji untuk membayar sejumlah uang ataupun dana berdasarkan kategori dan syarat

³³ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umroh Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, (Yogyakarta : Semesta Aksara, 2020), hlm. 163.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 172

tertentu (regular dan khusus) dengan tujuan menunaikan ibadah haji

b. Macam-macam Bipih

Biaya Perjalanan Ibadah Haji atau Bipih memiliki dua macam dengan beberapa perbedaannya dalam hal pengelolaan, pembiayaan maupun pelayanannya. Antara lain adalah sebagai berikut.³⁵

- 1) Bipih Reguler merupakan sejumlah uang atau biaya perjalanan yang harus di bayar oleh jemaah ibadah haji regular yang dilakukan atau dilaksanakan oleh menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum.
- 2) Bipih Khusus merupakan sejumlah uang atau biaya perjalanan ibadah haji yang harus dibayar oleh jemaah haji khusus yang dilakukan ataupun dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan maupun pelayanan yang bersifat khusus.

c. Tahapan pengembalian Bipih Reguler

Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 494 Tahun 2020 mengenai pembatalan keberangkatan jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M mengatakan bahwa apabila jemaah haji telah melunasi Bipih pada tahun

³⁵ Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019, tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*, hlm. 3-4.

berjalan dapat menjadi jemaah haji pada penyelenggaraan tahun selanjutnya dan dapat mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.³⁶ Adapun alur pengembalian setoran pelunasan Bipih jemaah haji Reguler antara lain adalah sebagai berikut.³⁷

- 1) Jemaah haji mengajukan permohonan pengembalian setoran lunas Bipih secara tertulis dengan melampirkan.
 - a) Bukti asli setoran Bipih
 - b) Fotokopi buku tabungan
 - c) Fotokopi e-KTP
 - d) Nomor telepon jemaah haji
- 2) Petugas melakukan Verifikasi, Validasi dokumen dan konfirmasi pada aplikasi Siskohat
- 3) Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota menyampaikan surat pengajuan pengembalian setoran Bipih ke Ditjen PHU (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh).
- 4) Petugas melakukan verifikasi dan konfirmasi pada aplikasi Siskohat.

³⁶ Undang-Undang Republik Indonesia No. 494 Tahun 2020, tentang *Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M Poin A1, (BAB II Ruang Lingkup, Prosedur, dan Ketentuan.*

³⁷ <https://haji.kemenag.go.id/v4/58-jemaah-haji-ajukan-proses-pengembalian-setoran-pelunasan>, Diakses pada 11 November 2020, 13.06.

- 5) Diryan DN (Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri) menyampaikan surat pengajuan pengembalian setoran Bipih ke Kepala BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji).
- 6) Petugas melakukan verifikasi pengajuan pengembalian setoran pelunasan Bipih
- 7) Petugas menerbitkan SPM (Surat Perintah Membayar) sesuai nilai pembayaran Bipih ke BPS Bipih (Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji)
- 8) Petugas menerima SPM (Surat Perintah Membayar) dari BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji)
- 9) Petugas melakukan transfer setoran pelunasan Bipih ke rekening jemaah
- 10) Petugas melakukan konfirmasi pengembalian setoran pelunasan pada aplikasi Siskohat

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yakni pada penelitian ini dilakukan dalam kondisi yang alamiah dan peneliti langsung ke sumber data, lebih menekankan pada proses atau interaksi antar manusia dan makna atau hasil interpretasi dari suatu data yang tampak pada suatu gejala.³⁸ Jenis penelitian ini merupakan kualitatif

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi ke-3, (Bandung : Alfabeta, 2017), hlm. 7-8.

yang bersifat deskriptif. Maksud dari deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan menggunakan data kualitatif kemudian diolah, dianalisis dan dijabarkan dalam bentuk narasi atau deskriptif. Metode penelitian ini fleksibel sehingga peneliti menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dapat berubah-ubah pada saat penelitian untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam dan dapat mempermudah dalam mengambil data pada penelitian ini.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain maupun dokumen.³⁹

Pertama, data primer dari penelitian ini bersumber pada Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) yang lebih mengetahui serta memegang jabatan tertinggi pada bagian haji, informan kedua bersumber kepada Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) bidang pelayanan yang bekerja secara langsung dalam melayani jemaah haji. Informan ketiga bersumber kepada jemaah haji yang menerima dan merasakan layanan tersebut.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 104.

Kedua, data sekunder dari penelitian ini bersumber pada dokumen-dokumen, laporan, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang dapat membantu peneliti dalam melanjutkan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data.⁴⁰ Maksud dari pengumpulan data adalah untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dengan demikian pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting bagi penelitian.⁴¹ Maka, agar penelitian ini dapat memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan, peneliti akan mengumpulkan data melalui.

a. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Tujuannya agar dapat mempermudah peneliti dalam menggali informasi terhadap topik dan pertanyaan yang diajukan karena lebih fleksibel sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Wawancara dalam penelitian ini diajukan kepada kepala seksi PHU Kantor Kementerian Agama

⁴⁰ Agung Widhi Kurniawan, dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Pandawa Buku, 2016), hlm. 79.

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 80

Kota Yogyakarta, pegawai pelayanan dan jemaah haji yang mengambil dana pelunasan Bipih.

Alat-alat yang digunakan untuk menunjang wawancara antara lain menggunakan buku catatan, *tape recorder*, dan kamera. Buku catatan dimaksudkan untuk mencatat pertanyaan ataupun percakapan yang diperoleh dari sumber data. *Tape recorder* dapat membantu merekam semua percakapan ataupun pembicaraan agar memperkuat pengumpulan data apabila terlewat dalam catatan yang ditulis. Kamera merupakan alat yang dapat meningkatkan keabsahan penelitian, karena dapat membuktikan bahwa peneliti betul-betul mengumpulkan data.⁴²

b. Pengamatan

Dalam buku Nasution yang dikutip oleh Sugiyono observasi adalah dasar semua pengetahuan.⁴³ Penelitian ini menggunakan observasi secara tidak langsung karena tidak terlibat secara langsung dalam melayani atau merasakan manajemen pelayanan. Peneliti mengambil observasi terstruktur ataupun tersamar dengan tujuan dapat mengamati secara langsung bagaimana proses kerja bagian pelayanan dalam melayani jemaah haji. Observasi tersamar dapat memudahkan peneliti apabila data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan dan apabila

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 124.

⁴³ *Ibid.*, hlm. 106

dilakukan jika terus terang peneliti tidak diizinkan untuk melakukan observasi. Pada penelitian kali ini peneliti akan memperhatikan dan mengamati bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji tentang pengembalian dana perjalanan haji.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumen dilakukan guna mendukung penelitian berdasarkan bentuk tulisan, gambar, kegiatan maupun hal lain sebagainya. Metode ini termasuk sumber penting yang didapatkan dari Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

4. Proses Analisis data

Analisis data merupakan proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian dengan cara mengorganisasikan data, kemudian dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting, serta membuat kesimpulan.⁴⁴ Pada penelitian kualitatif ini, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi. Proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data Model *Miles dan Huberman* yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas

⁴⁴ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 177.

sehingga datanya sudah jenuh.⁴⁵ Aktivitas dalam analisis data sebagai berikut.⁴⁶

a. Pengumpulan data

Peneliti dapat mengumpulkan data dengan berbagai macam model berdasarkan hari demi hari, bulan demi bulan sehingga data yang diperoleh akan lebih banyak dan bervariasi.

b. Reduksi Data

Dengan memperoleh berbagai macam data, peneliti harus lebih ekstra dalam merangkum semua data yang diperoleh, memfokuskan data yang layak untuk dipakai maupun tidak, dan memilihnya. Maka reduksi data sangat penting dilakukan agar penelitian tetap berjalan sesuai koridornya.

c. Penyajian Data

Setelah reduksi data, penelitian akan lebih mudah disajikan dan dideskripsikan karena data lebih terpola, atau teroganisir sehingga peneliti akan mudah menyusun dan mendeskripsikannya begitupun dengan pembaca akan mudah memahami isi penelitian ini.

d. Kesimpulan dan Verifikasi

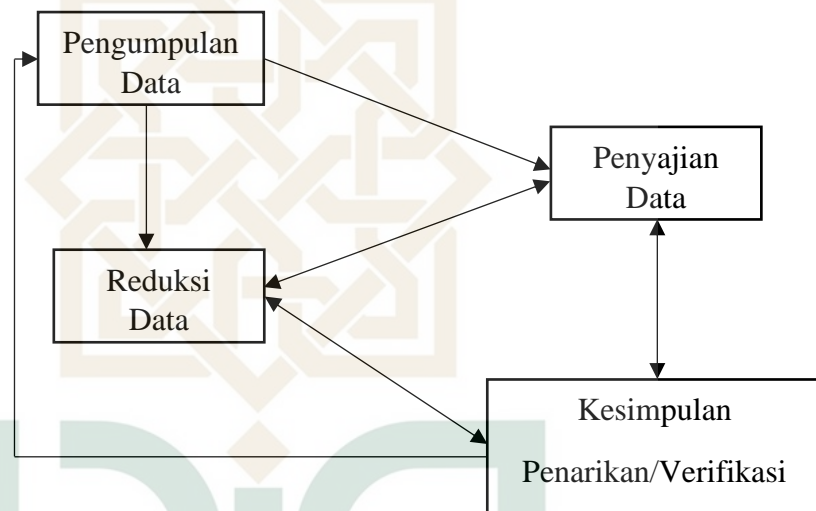
Penarikan kesimpulan dapat berubah-ubah apabila menemukan data yang kuat pada tahap berikutnya. Namun apabila

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 133.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 134.

pada awal terdapat bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dikemukakan termasuk kredibel. Komponen dalam analisis data tersebut menggunakan *interactive model* dengan gambar sebagai berikut.⁴⁷

Gambar 1.2
Analisis Data (Model Interaktif)



Sumber : Sugiyono

5. Teknik Uji Keabsahan Data

Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji keabsahan data dengan tujuan agar data yang diperoleh dan data yang didapat pada lapangan tidak berbeda. Peneliti melakukan uji kredibilitas dengan triangulasi. Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua macam triangulasi antara lain adalah sebagai berikut.⁴⁸

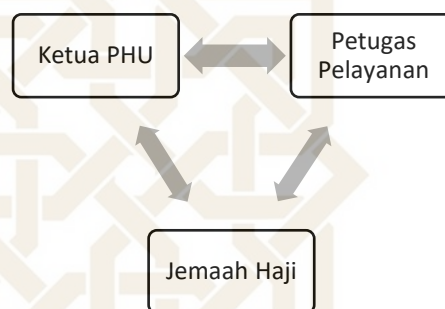
⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 134.

⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 191.

a. Triangulasi sumber data

Triangulasi ini menggunakan sumber yang berasal dari atasan, bawahan maupun teman kerja atau orang yang bekerja sama. Adapun gambar peneliti sertakan sebagai berikut.

Gambar 1.3
Triangulasi Sumber Data

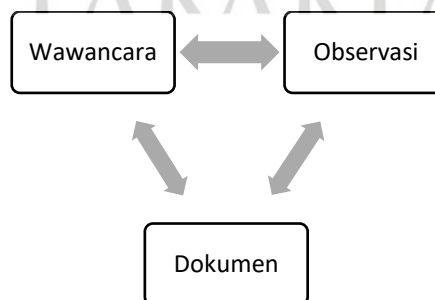


Sumber : Sugiyono

b. Triangulasi Teknik pengumpulan data

Triangulasi ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan oleh peneliti. Dengan demikian, pengecekan data menggunakan uji kredibilitas ini adalah sebagai berikut.

Gambar 1.4
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber : Sugiyono

6. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini merupakan gambaran singkat yang akan diuraikan atau dibahas oleh peneliti dalam skripsi ini dengan susunan yang terdiri dari 4 bab yaitu.

Bagian pertama, membahas mengenai alasan ditulisnya skripsi berdasarkan latar belakang masalah yang diangkat oleh peneliti pada manajemen pelayanan pengembalian pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Selain itu peneliti juga membahas mengenai rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian ini. Kajian pustaka juga ditulis agar peneliti dapat mengetahui perbedaan serta mengembangkannya dari penelitian sebelumnya. Kerangka teori merupakan acuan atau batasan teori yang dipakai untuk melakukan penelitian. Metode penelitian merupakan rancangan sistematis yang digunakan untuk penelitian, peneliti juga membahas bagaimana metode atau cara yang dilakukan untuk meneliti hingga analisis yang akan digunakan. Terakhir dalam bab ini membahas mengenai sistematika penelitian.

Bagian kedua, berisi mengenai deskripsi dan sejarah singkat, letak geografis, visi maupun misi, tujuan dan sasaran, Moto Pelayanan Terpadu Satu Pintu, nilai kode etik pelayanan, struktur organisasi seksi PHU dan Kantor Kemenag Kota Yogyakarta, daftar pejabat dan pegawai Kantor Kemenag Kota Yogyakarta, serta sarana dan prasarana Seksi PHU dan Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.

Bagian ketiga, membahas Latar belakang Bipih, kultur organisasi, sumber daya manusia pelayanan, sistem pelayanan dan pengguna jasa pelayanan. Pada bab ini peneliti menganalisis penelitian berdasarkan data yang diperoleh dan teori yang digunakan.

Bagian keempat, peneliti membahas mengenai hasil dan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan secara deskriptif kemudian memberikan kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadikan masukan terhadap penelitian selanjutnya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Manajemen Pelayanan Pengembalian Pelunasan Bipih (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020 disimpulkan baik karena dapat dilihat berdasarkan pelayanan yang diberikan dalam pengembalian dana Bipih yang sesuai dengan model manajemen pelayanan antara lain kultur organisasi yang teratur dengan nilai-nilai dasar budaya kerja, kemudian Sumber Daya Manusia pelayanan yang terbilang cukup memadai serta memiliki pendekatan kontrol dalam organisasi, dan sistem pelayanan yang sesuai. Selain itu terdapat dimensi kualitas pelayanan yang merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan juga dinyatakan baik karena segala bentuk pelayanan tersampaikan dengan jelas dan mengenai sasaran jemaah haji pengembalian dana pelunasan Bipih sehingga jemaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan tidak terdapat hambatan ataupun masalah.

Seksi PHU Kementerian Agama Yogyakarta harus lebih memperhatikan dalam manajemen pelayanan demi terciptanya kualitas yang lebih baik seperti dalam kerjasama melayani jemaah haji di PTSP, pegawai pelayanan tidak selalu bersiap di konter haji yang telah di sediakan. Sarana dan prasarana telah tercukupi dengan baik namun harus selalu diperhatikan kelayakannya. Selebihnya sarana dan prasarana di Seksi PHU

Kantor Kemenag Kota Yogyakarta sangat lengkap dalam menunjang kebutuhan jemaah haji sehingga dapat mempermudah jalannya pelayanan. Syarat-syarat pengembalian dana pelunasan Bipih merupakan hal yang sangat penting sehingga dokumen yang diberikan harus dinyatakan ke benarannya. Terdapat salah satu nomor telepon jemaah haji yang tidak aktif sedangkan hal ini termasuk dalam syarat-syarat yang berlaku.

B. Saran

1. Saran untuk Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Perlu meningkatkan SDM Seksi PHU yang siap siaga menjaga konter pelayanan haji agar tamu atau jemaah haji yang datang tidak perlu menunggu walau hanya membutuhkan waktu sebentar. Seksi PHU juga harus melakukan pengecekan kebenaran data jemaah pengambilan dana pelunasan Bipih seperti nomor handphone yang aktif karena hal tersebut sangat penting terlebih pada situasi pandemi saat ini dan pengecekan kelayakan sarana/prasarana secara berkala agar dapat lebih meningkatkan kualitas.

2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu, diperlukan metode penelitian lain agar penelitian ini dapat lebih berkembang. Kemudian, peneliti selanjutnya dapat mencari subjek dan objek ditempat lain agar memperoleh perbedaan daripada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemah Suara Agung**, Cetakan Ke-5, Jakarta : PT. Suara Agung, 2018.
- Dwi Susanti, Rosalia, *Tema Haji dalam Surah Al-Baqarah dan Surah Lain*, Skripsi, Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019.
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umroh Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, Yogyakarta : Semesta Aksara, 2020.
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta : Pustaka Ilmu, 2020.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi ke1, Cetakan ke-1, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- <https://haji.kemenag.go.id/v4/pelayanan-haji-dan-umrah-di-kantor-kemenag-tetap-berjalan-dirjen-phu-tapi-dibatasi>, Kementerian Agama, *Perjalanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama berjalan, Dirjen PHU : Tapi Dibatasi*
- <https://news.detik.com/berita/d-5059186/sudah-359-calon-jemaah-ajukan-pengembalian-setoran-pelunasan-dana-haji>, Sudah 359 Calon Jemaah Ajukan Pengembalian Setoran Pelunasan Dana Haji.
- <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-darijanuari>, Virus Corona Masuk Indonesia dari Januari,
- Irmayani, *Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umroh (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*, Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD) Vol. 1 Nomor 1, 2019.
- <https://jogja.antaranews.com/berita/429620/kemenag-diy-persilahkan-2989-calhaj-menarik-uang-pelunasan-haji>, Kemenag DIY Persilahkan 2.989 Calhaj Menarik Uang Pelunasan Haji.
- Kifli, Dzul, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umroh PT. Patuna Tour dan Travel*, Jakarta, Skripsi : UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Lestari, Lenni, *Tafsir Ayat-Ayat Perintah Haji dalam Konteks Ke-Indonesiaan*, Jurnal, Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.

- Lupiyoadi, Rambat, *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-1, Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2014.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Musafiatul Amalia, Imla, *Analisis Sistim Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Dana Haji (Studi Kasus Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*, Malang, Skripsi : UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017.
- Nurjannah, *Lima Pilar Rukun Islam sebagai Pembentuk Kepribadian Muslim*, *Jurnal Hisbah*, Vol. 11, No. 1, 2014.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cetakan ke-1, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Ratminto, Septi Winarsih, Etik, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan ke-1, Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2005.
- Safa'ah, Nurus, *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta*, Yogyakarta : Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi ke-3, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Syaukani, Imam, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2019.
- Undang-Undang Nomor 494 Tahun 2020 *Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020*, Jakarta : Sekretariat Negara, 2020.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*, Jakarta : Sekretariat Negara, 2019.
- Widhi Kurniawan ,Agung, dan Puspitaningtyas, Zarah *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : Padawa Buku, 2016.
- Ibrahim, Yuliana, *Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)* Vol. 1 No. 1, 2019

Al-Qaradhawi, Yusuf, *100 Tanya Jawab Haji dn Umroh*. Cetakan ke-1,
Jakarta : Pustaka Al-Kautsar, 2013

