

**KEPEMIMPINAN KEPALA SEKSI PENYELENGGARA HAJI
DAN UMROH (PHU) DALAM MENYELESAIKAN
PERMASALAHAN HAJI
(Studi Kasus Kementerian Agama Kabupaten Banyumas)**



Diajukan kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos)

Disusun Oleh :
GUFRON UBADILLAH
NIM : 2017103048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah

Nama : Gufron Ubaidillah

NIM : 2017103048

Jenjang : S1

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan ini bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul Kepemimpinan Kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam menyelesaikan permasalahan Haji (Studi kasus kementerian Agama Kabupaten Banyumas) adalah hasil dari penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada daftar pustaka

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya berhak menerima sanksi akademik berupa pencabukan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 09 Juli 2024

Yang Menyatakan



Gufron Ubaidillah
NIM.2017103048



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinpsu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**KEPEMIMPINAN KEPALA SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN
UMROH (PHU) DALAM MENYELESAIKAN PERMASALAHAN
HAJI
(Studi kasus Kementerian Agama Kabupaten Banyumas)**

Yang disusun oleh: Gufron Ubaidillah NIM. 2017103048, Program Studi Manajemen Dakwah, Jurusan Manajamen dan Komunikasi Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diajukan pada: Selasa, 1 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada siding Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Uus Uswatusolihah, S.Ag,M.A.
NIP. 197703042003122001

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Atipa Muji, M.Kom.
NIP. 2010079204

Penguji Utama,

Arsam, M.S.I
NIP. 2009011011

Mengetahui,
Dekan, 10 Oktober 2024



Muskinul Fuad, M.Ag
NIP.197412262000031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah
UIN Prof KH Saifuddin

Zuhri Purwokerto di -

Purwokerto

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari :

Nama : Gufon Ubaidillah
NIM : 2017103048
Jengang : S-1
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Judul : Kepemimpinan kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam Menyelesaikan permasalahan Haji (Studi kasus Kementerian Agama kabupaten Banyumas)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut telah dapat diserahkan kepada Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Mohon atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Purwokerto, 05 September 2024

Pembimbing

Uus Uswatusolihah, MA
NIP.197703042003122001

**KEPEMIMPINAN KEPALA SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN
UMROH (PHU) DALAM MENYELESAIKAN PERMASALAHAN HAJI
(Studi Kasus Kementerian Agama Kabupaten Banyumas)**

GUFRON UBAIDILLAH

NIM. 2017103048

E-mail: ubaybintoip025@gmail.com

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah

Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Ibadah haji adalah kewajiban bagi Muslim yang dilaksanakan setiap tahun, namun kompleksitas pelaksanaannya sering menyebabkan jemaah mengalami kesulitan informasi. Penyelenggara Haji Umroh (PHU) di bawah Kementerian Agama Kabupaten/Kota berperan penting dalam mengelola proses ini, dengan kepemimpinan Kepala Seksi PHU yang krusial untuk efisiensi dan kualitas. Penelitian di Kabupaten Banyumas menganalisis peran kepemimpinan ini dalam menyelesaikan masalah haji, menawarkan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut. Berbagai gaya kepemimpinan seperti transformasional, transaksional, situasional, pelayanan, dan autentik penting dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja. Penyelenggaraan haji sebagai pelayanan publik harus dievaluasi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dengan tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terbaik bagi jemaah, meski sering menghadapi masalah pelayanan dan kemampuan petugas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Setelah melakukan penelitian data diolah dan dianalisis dengan cara: Reduksi Data, Penyajian Data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji telah dilaksanakan secara maksimal oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Adapun strategi beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan adalah perumusan Kepemimpinan, Penyelenggara haji dan umroh dan permasalahan haji.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Penyelenggara haji dan umroh, permasalahan haji

**LEADERSHIP OF THE HEAD OF THE HAJJ AND UMROH
ORGANIZATION SECTION (PHU) IN RESOLVING HAJJ PROBLEMS
(Case Study of the Ministry of Religion of Banyumas Regency)**

**GUFRON UBAIDILLAH
NIM. 2017103048**

E-mail: ubaybintoip025@gmail.com

Da'wah Management Study Program

Faculty of Da'wah State Islamic University Prof. K.H Saifuddin Zuhri
Purwokerto

ABSTRACT

Hajj is an obligation for Muslims that is carried out every year, but the complexity of its implementation often causes pilgrims to experience information difficulties. The Umrah Hajj Organizer (PHU) under the Ministry of Religious Affairs of the Regency/City plays an important role in managing this process, with the leadership of the Head of the PHU Section which is crucial for efficiency and quality. Research in Banyumas Regency analyzes this leadership role in resolving the hajj problem, offering recommendations for further development. Various leadership styles such as transformational, transactional, situational, service, and authentic are important in achieving organizational goals and improving performance. The implementation of Hajj as a public service must be evaluated in accordance with Law Number 25 of 2009, with the aim of providing the best guidance, service, and protection for pilgrims, even though they often face problems with service and officer capabilities.

This research uses a qualitative approach and the data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. After conducting research, the data was processed and analyzed by: Data Reduction, Data Presentation, and Drawing Conclusions.

The results of this study show that the Leadership of the Head of the Hajj and Umrah Organizer Section (PHU) in Solving Hajj Problems has been carried out optimally by the Office of the Ministry of Religion of Banyumas Regency. The strategy of several stages carried out is the formulation of Leadership, Hajj and Umrah organizers and Hajj problems.

Keywords: Leadership, Hajj and Umrah organizers, Hajj problems

MOTTO

سَيِّدُ الْقَوْمِ خَادِمُهُمْ

“Pemimpin suatu kaum adalah pelayan mereka.”
[HR As-Salmi dalam Adabus Shuhbah]



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati, sehingga puncak kesuksesan dapat diraih, tetapi semua itu tidak terlepas dari hidayah Allah SWT yang dilimpahkan kepada hambanya, maka kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti kasih sayang kepada:

- a. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Toip dan Ibundaku Tursilah yang telah melahirkan, merawat, kasih sayang dan selalu membimbingku, serta selalu memberikan doa restu demi kesuksesanku semoga Allah SWT memberikan anugrah yang tiada tara, serta do'a yang tak pernah putus semasa dalam merintis jalannya perkuliahan.
- b. Adikku Ummaira Ayu Syifa yang selalu senantiasa memberikan semangat, dan senyum kebahagiaan.
- c. Bude dan Pade saya, terimakasih atas semangat, motivasi dan do'a yang diberikan. Beserta keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis.
- d. Sahabatku Dzaki Haidar, Madany Ilyas, Raihan Mahfudz dan seluruh penghuni Kost Sparta yang selalu memberikan motivasi, semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta menemaniku.
- e. Almamaterku dan teman-temanku Jurusan Manajemen Dakwah yang senantiasa selalu memberikan do'a dan menghiburku. Semoga Allah senantiasa meridhoi langkah kita semua.
- f. Kantor seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Senang yang telah mengizinkan, dan membantu untuk penelitian dalam menyelesaikan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah mengantarkan dari zaman yang petang ke zaman yang padang, dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh ilmu ini semoga kita senantiasa menjadi pengikutnya yang ta'dzim dan berilmu. Skripsi dengan judul "Kepemimpinan kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam menyelesaikan Permasalahan Haji (Studi kasus Kementerian Agama Kabupaten Banyumas)" dapat diselesaikan dengan harapan penulis. Penulis menyadari banyaknya pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak sekali terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor UIN Prof.K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Uus Uswatusolihah, M.A, Ketua Jurusan Dakwah dan Ilmu Komunikasi Islam Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Ulul Aedi, M.Ag., Koordinator prodi Manajemen Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Toip dan Ibu Tursilah yang senantiasa mendo'akan dan memberikan semangat kepada penulis agar penulis bisa menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus Uswatusolihah, M.A., Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih yang selama ini tulus

dan penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk menuntun serta memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Segenap dosen dan staff administrasi Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan pelayanan akademik dengan sangat baik.
8. Kantor seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang telah memberikan peluang untuk penulis teliti dan atas segala ilmu, arahan dan motivasi yang telah ikut berpartisipasi serta berkenan menjadi subjek pertama dalam penelitian sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sesuai harapan.
9. Rekan-rekan dari program studi Manajemen Dakwah Angkatan tahun 2020, Terimakasih atas kebersamaan serta kenangan yang tidak bisa saya lupakan.
10. Kontrakan AT-TAQWA yang sudah menjadi tempat singgah penulis selama mengerjakan skripsi
11. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu sekali lagi penulis sampaikan banyak terimakasih atas do'a dan dukungannya. Hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan dan permintaan maaf atas segala kesalahan selama ini. Semoga amal kebaikan kalian semua akan dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Purwokerto,09 Juli 2024

Penulis,



Gufron Ubaidillah
NIM.2017103048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II : LANDASAN TEORI	18
A. Kepemimpinan	18
1. Pengertian Kepemimpinan	18
2. Fungsi fungsi kepemimpinan	19
3. Teori Kepemimpinan	21
B. Menyelesaikan Permasalahan Penyelenggara Haji dan Umrah	28
1. Problem Solving	34
2. Penyelesaian Konflik	36
3. Peace-building	37

BAB III : METODE PENELITIAN.....	39
A. Pendekatan Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Data Sumber.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Profil Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas	45
1. Sejarah.....	45
2. Visi dan Misi.....	48
3. Struktur Tugas dan Fungsi	49
B. Permasalahan Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas	52
1. Kesehatan Jemaah Lansia	52
2. Keruwetan dalam Pembuatan Paspor.....	53
3. Visa Haji	53
4. Pendaftaran dan Masa Tunggu.....	54
5. Kendala Pelunasan Biaya Haji.....	54
C. Kepemimpinan kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji.....	55
1. Metode Kepemimpinan.....	55
2. Menangani Jamaah yang Mengalami Masalah saat Pemberangkatan Haji pada Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas.....	57
3. Penyelesaian Permasalahan oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas.....	60
D. Analisis Data	64
1. Kepemimpinan Transformasional.....	65

2. Komunikasi Efektif	65
3. Pengambilan keputusan.....	66
4. Manajemen krisis	67
BAB V: PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Permasalahan dan penyelesaian Kepala seksi PHU	61
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Kantor Penyelenggara haji dan umroh (PHU)	46
Gambar 1.2 persiapan pemberangkatan calon jamaah haji yang notabnya 60 Persen adalah lansia Lansia	52
Gambar 1.3 Salah satu jamaah haji sakit di tanah suci	53
Gambar 1.4 Persiapan pelaksanaan ibadah haji kabupaten Banyumas masa pemberangkatan 1445 H/2024 M terus dikebut, setelah pembuatan paspor,pemeriksaan kesehatan/istithoah oleh Dinas Kesehatan, perekaman Saudi Visa Bio maka calon jamaah haji harus segera melakukan pelunasan.....	54



DAFTAR BAGAN

Struktur Kantor Kementerian Agama kabupaten banyumas.....	48
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang harus dilaksanakan setelah memenuhi syarat-syarat tertentu. Ibadah ini diadakan setiap tahun sekaligus partisipasinya terus meningkat. Namun, pelaksanaan ibadah haji tidaklah sederhana, mengingat diperlukan tenaga dan energi yang cukup untuk menjalaninya. Ibadah haji direkomendasikan dilakukan selama satu bulan penuh, yaitu selama tiga puluh hari. Durasi yang panjang ini membuat setiap jemaah haji (peserta ibadah haji) perlu mengetahui dengan pasti kapan harus melaksanakan urutan ibadah yang wajib dan yang disunahkan (tidak wajib). Para jemaah haji sering mengalami kesulitan dalam mencari informasi mengenai jadwal keberangkatan haji, urutan waktu pelaksanaan ibadah yang harus diikuti, dan kapan harus memulai setiap rangkaian ibadah.¹

Penyelenggara Haji Umroh (PHU) merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. Kementerian agama memiliki peran sentral dalam menyelenggarakan Haji dan Umrah, termasuk kepala seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan menyelesaikan berbagai proses terkait.² Meskipun PHU memiliki signifikansi dalam kehidupan umat Islam, namun terdapat sejumlah tantangan dan kompleksitas dalam proses penyelesaiannya. Oleh karena itu, memahami peran kepemimpinan kepala PHU dalam konteks ini menjadi sangat krusial. Kepemimpinan yang efektif di tingkat kepala seksi PHU diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi, kualitas, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian PHU. Dalam konteks Kabupaten Banyumas, yang menjadi fokus studi kasus, diperlukan pemahaman mendalam terkait

¹Fahrudin, A., Purnama, B. E., & Riasti, B. K. (2010). Pembangunan sistem informasi layanan haji Berbasis web pada kelompok bimbingan ibadah haji Ar rohman mabrur kudas. *Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 3(1).

²Kemenag RI

dinamika, kendala, dan faktor-faktor pengaruh yang terjadi di lapangan. Alasan utama memilih Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai objek penelitian adalah karena peran sentralnya dalam penyelenggaraan haji, yang mencakup tanggung jawab langsung atas administrasi, logistik, dan koordinasi dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah Arab Saudi. Permasalahan dalam penyelenggaraan haji lebih kompleks dibandingkan dengan bidang lain, sehingga membutuhkan kepemimpinan yang kuat. Urgensi penyelenggaraan haji bagi masyarakat juga menambah pentingnya penelitian ini. Fokus penelitian pada konteks lokal di Kabupaten Banyumas memberikan nilai lebih, karena tantangan geografis dan jumlah jamaah yang besar mencerminkan kebutuhan kepemimpinan strategis.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kepemimpinan kepala Penyelenggara Haji dan Umroh PHU dalam menyelesaikan permasalahan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, dengan harapan temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan sistem PHU di tingkat daerah dan dapat diaplikasikan dalam skala yang lebih luas.

Para ahli kepemimpinan telah membahas berbagai tipe gaya kepemimpinan yang memiliki pendekatan yang berbeda-beda. Beberapa di antaranya termasuk kepemimpinan transformasional, transaksional, situasional, pelayanan, dan autentik. Kepemimpinan transformasional, gaya kepemimpinan ini menitikberatkan pada nilai-nilai moral dan etika para pengikut. Pemimpin transformasional berupaya meningkatkan kesadaran etis individu dengan tujuan menciptakan perubahan positif dalam perilaku dan sikap mereka. Kepemimpinan transaksional, kepemimpinan transaksional cenderung berfokus pada pertukaran antara pemimpin dan pengikut. Ini melibatkan pemberian penghargaan atas kinerja yang baik dan memberlakukan sanksi untuk perilaku yang tidak sesuai dengan aturan. Kepemimpinan situasional, gaya kepemimpinan ini menekankan pada dimensi arahan dan dukungan. Pemimpin situasional menyesuaikan pendekatannya berdasarkan situasi tertentu, menggabungkan arahan yang lebih tinggi atau

dukungan yang lebih besar sesuai kebutuhan. Kepemimpinan Pelayanan, Pemimpin dengan gaya kepemimpinan pelayanan lebih cenderung memprioritaskan kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi orang-orang yang dipimpin di atas kepentingan pribadi mereka sendiri. Mereka berfokus pada pelayanan kepada orang lain, Kepemimpinan Autentik, Kepemimpinan autentik menekankan pada proses kepemimpinan yang timbul dari perpaduan kapasitas psikologis individu dengan konteks organisasi yang baik. Pemimpin autentik mampu meningkatkan kewaspadaan diri dan kemampuan mengendalikan diri, sambil mendorong pengembangan diri secara positif, Semua gaya kepemimpinan ini memainkan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi. Mereka dapat menyebabkan peningkatan kinerja dan komitmen dari bawahannya, menciptakan lingkungan di mana para anggota tim dapat tumbuh dan berkembang positif.³

Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan publik, yang dalam penyelenggaraannya harus selalu dievaluasi. Mengacu pada Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, padadisebutkan pada pasal 10 ayat (1), berkelanjutan”. Selanjutnya disebutkan dalam ayat (2), “berdasar hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya meningkatkan kapasitas pelaksana. "Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Kementerian Agama sebagai penanggung jawab penyelenggaraan haji telah melakukan kerja samadengan pemerintah Arab Saudi yang dirumuskan dalam berbagai keputusan dan peraturan-peraturan pemerintah. Ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap jamaah haji Kementerian Agama sebagai penyelenggara hajitelah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji Kabupaten

³ Rorimpandey, L. (2013). Gaya kepemimpinan transformasional, transaksional, situasional, pelayanan dan autentik terhadap kinerja pegawai Kelurahan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).

Banyumas dapat menunaikan ibadah haji dengan tertib, lancar, mudah, baik, aman dan sempurna. Peningkatan mutu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon haji antara lain melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji semakin ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.⁴

Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Tujuan ideal tersebut pada tataran praktiknya sulit dicapai, karena penyelenggaraan ibadah haji selalu didera oleh beragam masalah yang hampir sama daritahun ke tahun. Masalah-masalah itu antara lain adalah ketidakmengertian jemaah haji atas ritual-ritual yang ada di dalam haji, ketidaknyamanan pelayanan transportasi, pemondokan, dan catering, ketidakmampuan petugas dalam melayani jemaah haji. Kesemua masalah itu, menyulitkan jemaah haji untuk menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan fikih haji. Kondisi itu, tentu tidak bisa dibiarkan terus menerus dan perlu dicarikan jalan keluar agar penyelenggaraan ibadah haji dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan idealnya. Pertanyaannya kemudian adalah mengapa masalah-masalah yang mendera penyelenggaraan ibadah haji itu selalu berulang setiap tahun? Bagaimana masalah-masalah tersebut dapat ditangani?⁵

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik ingin membahas skripsi dengan judul **“Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji (Studi Kasus Kementerian Agama Kabupaten Banyumas)”** untuk memberikan konteks yang jelas dan mendalam tentang permasalahan yang akan diteliti, yakni tantangan-tantangan yang dihadapi

⁴ Ratna Koba Susanti, Eki Oktaviani Zaini, Susanti, R. K., & Zaini, E. O. (2019). Analisis kualitas pelayanan haji dan umroh pada kantor kementerian agama kabupaten situbondo tahun 2019. *Acton*, 15(1), 32-43. Volume 15 no 1 tahun 2019 Hal 32-33

⁵ Fahham, Achmad Muchaddam. "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya." *Kajian* 20.3 (2016): 201-218.

oleh kepala PHU dalam menjalankan tugasnya terkait dengan penyelenggaraan haji. Latar belakang masalah akan membahas secara rinci kondisi-kondisi yang menyebabkan permasalahan tersebut muncul, dampaknya terhadap pelaksanaan ibadah haji, serta relevansi penelitian tersebut dalam konteks kebutuhan dan tantangan aktual yang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji.

B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dan mencegah adanya kesalahpahaman dalam pembahasannya. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk menjelaskan beberapa istilah penting, antara lain:

1. Kepemimpinan

Kata "Kepemimpinan," yang merupakan terjemahan dari bahasa Inggris "leadership," mencakup konsep mengarahkan, membina, atau mengatur, serta menunjukkan atau memengaruhi. Dalam bahasa Arab, kepemimpinan dikenal dengan istilah khalifah, imamah, ziamah, atau imamah. Secara etimologis, kepemimpinan mengacu pada kemampuan memimpin, kualitas seorang pemimpin, atau tindakan memimpin itu sendiri. Kepemimpinan juga dianggap sebagai seni dan ilmu. Ini disebut seni karena berkaitan dengan bakat; seseorang memiliki bakat alami untuk memimpin, yang dapat berkembang sepanjang hidupnya. Banyak yang percaya bahwa bakat ini ada sejak lahir. Einstein bahkan menyatakan bahwa bakat bawaan hanya 1%, sedangkan 99% sisanya adalah hasil dari kerja keras, mungkin mengacu pada kecerdasan. Di sisi lain, kepemimpinan juga dianggap sebagai ilmu karena memerlukan pembelajaran; karena kepemimpinan selalu berkembang, maka ini menjadi subjek yang harus dipelajari. Perkembangan dalam kepemimpinan selaras dengan perubahan zaman, sehingga kepemimpinan menjadi sebuah ilmu yang harus dipelajari. Jadi Secara umum, kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan individu untuk mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan orang atau kelompok lain dengan tujuan mencapai suatu

tujuan tertentu. Ini melibatkan kesiapan seseorang untuk memotivasi, membujuk, menuntun, dan bahkan jika perlu, memaksa orang atau kelompok tersebut agar mau menerima arahnya. Tujuan dari kepemimpinan ini adalah untuk mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.⁶

Jadi kepemimpinan mencakup peran Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kementerian Agama Banyumas. Kepemimpinan yang dimaksud adalah kemampuan Kepala Seksi PHU untuk mempengaruhi dan menggerakkan staf serta pihak terkait dalam rangka menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan haji. Hal ini termasuk kemampuan untuk:

- a. Memotivasi dan Membujuk: Menginspirasi dan mendorong semangat kerja staf untuk bekerja efektif dan efisien dalam penyelenggaraan haji.
 - b. Menuntun dan Mengarahkan: Memberikan arahan yang jelas dan tepat waktu dalam setiap tahap penyelenggaraan haji, dari persiapan hingga pelaksanaan.
 - c. Memaksa Jika Diperlukan: Mengambil tindakan tegas dalam situasi kritis untuk memastikan kelancaran proses haji.
2. Penyelenggara Haji dan Umrah

Definisi penyelenggaraan ibadah haji dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyatakan bahwa itu merujuk pada serangkaian kegiatan yang meliputi pengelolaan pelaksanaan ibadah haji, yang mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji. Di sisi lain, menurut Pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 396 tahun 2003, yang mengubah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 371 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, penyelenggaraan ibadah haji didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang mencakup pembinaan,

⁶Afriansyah, Hade. Kepemimpinan pendidikan. 2020.

pelayanan, dan perlindungan jamaah haji, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.⁷

Dalam konteks definisi operasional ini penyelenggaraan ibadah haji sangat relevan untuk memahami tugas dan tanggung jawab Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kementerian Agama Banyumas. Penyelenggaraan ibadah haji yang efektif membutuhkan kepemimpinan yang kuat dalam tiga aspek utama:

- a. Pembinaan: Kepala Seksi PHU bertanggung jawab memastikan jamaah haji mendapatkan edukasi dan pelatihan yang memadai sebelum keberangkatan. Ini termasuk pemahaman ritual haji, kesehatan, dan prosedur perjalanan.
 - b. Pelayanan: Kepala Seksi PHU harus memastikan bahwa seluruh fasilitas dan layanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji tersedia dan berfungsi dengan baik. Ini mencakup akomodasi, transportasi, makanan, dan layanan kesehatan baik di dalam negeri maupun selama di Arab Saudi.
 - c. Perlindungan: Kepala Seksi PHU harus memastikan keselamatan dan kesehatan jamaah haji terjamin selama proses haji. Ini meliputi langkah-langkah preventif dan tindakan cepat dalam menangani situasi darurat.
3. Kementerian Agama Banyumas

Kementerian Agama adalah lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan agama di tingkat kabupaten atau kota. Tugas Kementerian Agama mencakup pengelolaan berbagai aspek yang berkaitan dengan agama, seperti pembinaan, pengelolaan wakaf, pengelolaan masjid, dan penyiaran agama. Pembentukan Kementerian Agama didasarkan pada usulan Mr. Muhammad Yamin pada Rapat Besar BPUPKI tanggal 11 Juli 1945, dengan tujuan untuk memenuhi aspirasi agama Islam dan menjamin

⁷Yusni, Muhammad Ali. Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 2015, 3.1: 318-332.

kepentingan agama Islam secara khusus. Yamin menekankan pentingnya sebuah kementerian khusus untuk menangani urusan Islam agar dapat diwujudkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.⁸

Dalam konteks judul skripsi ini, definisi operasional Kementerian Agama relevan untuk memahami peran dan tanggung jawab Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Sebagai bagian dari Kementerian Agama, Kepala Seksi PHU bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan haji dan umroh, yang merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan urusan agama. Kepemimpinan dalam konteks ini melibatkan:

- a. Pembinaan: Mendukung dan membina jamaah haji mengenai persiapan ibadah haji, sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan umat Islam.
- b. Pelayanan: Mengelola dan memastikan pelayanan yang optimal untuk jamaah haji, termasuk pengelolaan transportasi, akomodasi, kesehatan, dan administrasi haji.
- c. Perlindungan: Menjamin keselamatan dan kesejahteraan jamaah haji selama proses ibadah haji, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji? (Studi kasus kementerian agama Kabupaten Banyumas)

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Bagaimana kepemimpinan kepala seksi penyelenggara haji dan umroh (PHU) dalam menyelesaikan permasalahan haji? (studi kasus kementerian agama kabupaten banyumas)

⁸ Website resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

1. Manfaat Teoris

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya dan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan pembaca khususnya terkait dengan kepemimpinan kepala PHU dalam menyelesaikan permasalahan haji (studi kasus kementerian agama kabupaten banyumas)

2. Manfaat Praktis

a. Bagi diri sendiri

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan mampu bertindak sebagai sumber data atau bertindak sebagai penjelasan untuk bahan penelitian oleh mahasiswa lain yang mungkin tertarik untuk mengarahkan dan membahas yang serupa di kemudian hari.

b. Bagi lembaga

Penulis berharap adanya penelitian ini tentang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dapat memperoleh dan bertindak sebagai bahan informasi untuk lebih baik lagi dalam melaksanakan program kepemimpinan kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam menyelesaikan permasalahan haji (studi kasus kementerian agama kabupaten banyumas).

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sebelumnya telah meneliti beberapa skripsi yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi. Untuk itu penulis akan memaknai penelitian ini sebagai acuan teori dan bahan perbandingan atau referensi untuk membahas permasalahan tersebut. Dokumen untuk tinjauan literatur adalah :

Penelitian pertama oleh wildan hoslisandi Fakultas Dakwah universitas islam negeri kiai haji achmad siddiq jember Program Studi Manajemen Dakwah. Skripsi yang berjudul Strategi kepemimpinan kepala kantor kementerian agama dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kementerian agama kabupaten situbondo 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, Berdasarkan hasil penelitian ini dapat

disimpulkan bahwa Strategi Kepemimpinan Kepala Kementerian Agama dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Situbondo Sebagai berikut: menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik dengan pegawai, mengontrol kinerja pegawai, memberikan motivasi dan pendekatan kepada pegawai, melakukan evaluasi.⁹ Kedua penelitian ini menggaris bawahi pentingnya kepemimpinan yang efektif dalam konteks organisasi pemerintah. Meskipun fokus penelitian berbeda, satu pada peningkatan kinerja pegawai dan yang lain pada penyelesaian masalah haji, keduanya menyoroti pentingnya komunikasi yang baik, motivasi, dan evaluasi berkala.

Kesamaan: Kedua penelitian menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan kerjasama. Kedua penelitian juga menunjukkan pentingnya evaluasi rutin untuk memastikan kinerja yang optimal. Faktor pendukung seperti kepemimpinan yang baik dan motivasi pegawai juga menjadi kunci di kedua konteks.

Perbedaan: Penelitian Wildan Hoslisandi lebih fokus pada strategi internal untuk meningkatkan kinerja pegawai secara umum. Studi kasus PHU lebih fokus pada penyelesaian masalah spesifik terkait haji, dengan penekanan pada manajemen krisis, koordinasi antarinstansi, dan penggunaan teknologi.

Dengan demikian, meskipun ada kesamaan dalam pendekatan kepemimpinan yang efektif, konteks dan tujuan spesifik dari kepemimpinan tersebut menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam implementasinya.

Penelitian yang kedua oleh Elsa Putri Indah Sari universitas islam negerikiyai haji achmad siddiq jember fakultas dakwah prodi manajemen dakwah, dengan judul skripsi Strategi Kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kecamatan Sumpalsuko Kabupaten Lumajang 2023. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitiannya sendiri menggunakan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil dari

⁹Wildan hoslisandi, wildan. Strategi kepemimpinan kepala kantor kementerian agama dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kementerian agama kabupaten situbondo. 2022. Phd thesis. Uin kiai haji achmad siddiq jember.

penelitian ini adalah strategi yang digunakan kepala KUA dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai di KUA Kecamatan Sumber suko yaitu memberikan contoh kepada para pegawai, mengadakan evaluasi, dan memberikan arahan kepada para pegawai. Untuk faktor pendukungnya sendiri yaitu adanya kepemimpinan yang baik oleh kepala KUA, pemberian reward kepada pegawai, dan juga pemberian semangat. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu dari kesadaran individu serta kemampuan SDM yang kurang.¹⁰ Kedua penelitian ini menyoroti pentingnya peran kepemimpinan dalam konteks yang berbeda. Skripsi Elsa Putri Indah Sari menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif di KUA dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai melalui teladan, evaluasi, dan arahan. Di sisi lain, studi kasus Kementerian Agama Banyumas menekankan pentingnya kepemimpinan yang dapat mengelola konflik, berkomunikasi efektif, dan meningkatkan kapasitas SDM untuk menyelesaikan permasalahan haji.

Meskipun konteks dan fokusnya berbeda, kedua penelitian menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan yang baik, sistem penghargaan, dan dukungan moral adalah kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Namun, hambatan yang dihadapi dapat berbeda sesuai dengan karakteristik tugas dan tanggung jawab di masing-masing sektor.

Penelitian yang ketiga oleh Amalia Safitridari Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah, yang berjudul Optimalisasi Fungsi Pengawasan Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh Di Adzikra Tour And Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah 2020¹¹, Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang jenisnya deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan menggunakan observasi partisipan pasif, wawancara semistruktur dan dokumentasi. ADzikra Cabang Purwokerto menekankan pentingnya

¹⁰Indah Sari, Elsa Putri. Strategi Kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kecamatan Sumber suko Kabupaten Lumajang. Diss. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.

¹¹ Amalia Safitri Optimalisasi Fungsi Pengawasan Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh Di Adzikra Tour And Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2020

pengawasan sebagai bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan prima kepada jamaah dalam setiap pemberangkatan. Pengawasan ini dilakukan oleh pimpinan ADzikra secara internal, mencakup berbagai aspek seperti administrasi, pemasaran, keuangan, dan pelayanan. Tujuannya adalah memastikan bahwa semua pelaksanaan sesuai dengan rencana, dan untuk mempertahankan kepercayaan serta kepuasan jamaah, yang dianggap sebagai kunci utama dalam bisnis jasa biro travel. Fokus Penelitian ADzikra Cabang Purwokerto: Fokus pada pengawasan internal untuk memastikan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umroh. Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU): Fokus pada strategi kepemimpinan dalam menyelesaikan permasalahan haji di Kementerian Agama Banyumas. Kedua konteks menekankan pentingnya pengawasan dan kepemimpinan dalam memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Meskipun fokus dan metode yang digunakan berbeda, ada beberapa kesamaan yang dapat

diidentifikasi:

Kesamaan: Pengawasan dan kontrol internal dianggap sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan. Faktor pendukung utama adalah koordinasi yang baik dan komitmen pimpinan terhadap kualitas pelayanan. Faktor penghambat termasuk tantangan dalam koordinasi dan resistensi terhadap pengawasan atau perubahan.

Perbedaan: ADzikra Cabang Purwokerto: Fokus pada pengawasan internal dalam konteks bisnis jasa biro travel untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan jamaah. Kepemimpinan PHU: Fokus pada strategi kepemimpinan dalam menyelesaikan permasalahan haji, dengan penekanan pada manajemen krisis, komunikasi efektif, dan peningkatan kapasitas pegawai.

Secara keseluruhan, meskipun ada perbedaan konteks dan fokus, kedua penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dan kepemimpinan yang efektif adalah kunci untuk mencapai tujuan organisasi dan memastikan kualitas pelayanan yang tinggi. Dalam konteks ADzikra, pengawasan ketat dan terstruktur membantu menjaga kepercayaan jamaah, sementara dalam konteks

PHU, strategi kepemimpinan yang efektif membantu menyelesaikan permasalahan haji dengan cepat dan efisien.

Meskipun judul yang penulis teliti tidak jauh berbeda dengan ketiga skripsi tersebut, dalam penelitian ini penulis lebih menekankan tentang Kepemimpinan kepala PHU dalam menyelesaikan permasalahan haji yang bertujuan untuk menjaga bertanggung jawaban, pelayanan dengan baik dan menjaga dengan baik terhadap jamaah haji. Adapun Perbedaan selanjutnya terletak terhadap tempat penelitian tempat yang diteliti oleh peneliti yaitu Kepemimpinan kepala seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) dalam menyelesaikan permasalahan haji kementerian agama kabupaten Banyumas.

Penelitian Ke Empat oleh Syalsabila Ramadhini, Syamsudin RS, dan Asep Iwan Setiawan 2017 dari Jurnal yang berjudul "Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai" di Kementerian Agama Kota Sukabumi.¹²

Penelitian tersebut berfokus pada bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Seksi PHU dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkup pelaksanaan program kerja. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengawasan yang dijalankan, serta tindakan evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh Kepala Seksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian mereka menunjukkan adanya standar pengawasan yang baik, evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai, serta tindakan perbaikan yang dilakukan untuk memastikan bahwa program kerja berjalan efektif dan lancar.

Penelitian ini memberikan landasan teoretis yang penting dalam melihat bagaimana pengawasan dan kepemimpinan Kepala Seksi PHU tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga keberhasilan dalam penyelenggaraan program kerja yang telah ditetapkan. Penelitian ini

¹² Ramadhini, Syalsabila, R. S. Syamsudin, and Asep Iwan Setiawan. "Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai." *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies* (2017).

menyimpulkan bahwa pola pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Seksi PHU sudah tepat dan berorientasi pada evaluasi serta tindakan perbaikan.

Dalam konteks penelitian Saya yang berjudul "Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji", penelitian oleh Ramadhini dkk. dapat digunakan sebagai rujukan untuk menganalisis peran penting Kepala Seksi PHU dalam konteks yang lebih spesifik, yaitu penyelesaian permasalahan haji di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Kepemimpinan di sini tidak hanya dilihat dari segi pengawasan dan peningkatan kinerja, tetapi juga kemampuan dalam mengambil keputusan dan langkah-langkah strategis dalam menghadapi masalah-masalah yang mungkin timbul dalam pelaksanaan ibadah haji. Penelitian Saya dapat melengkapi literatur terkait dengan menekankan pada aspek problem-solving dalam kepemimpinan Kepala Seksi PHU, yang berbeda dengan fokus pengawasan dalam penelitian Ramadhini dkk.

Kedua penelitian ini, baik dari Sukabumi maupun Banyumas, sama-sama memberikan kontribusi dalam memahami dinamika kepemimpinan dalam instansi yang menangani urusan haji dan umrah. Namun, penelitian Anda menawarkan perspektif yang berbeda dengan melihat lebih dalam pada dimensi penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Kepala Seksi PHU, sehingga memberikan tambahan dimensi pada penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada pengawasan dan evaluasi kinerja.

Penelitian yang Kelima Nurus Safa'ah 2020 dari Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di Seksi PHU Kementerian Agama Kota Yogyakarta dapat meningkatkan kepuasan jamaah. Melalui penelitian kualitatif yang melibatkan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa manajemen pelayanan di PHU dipengaruhi oleh tiga faktor utama: strategi pelayanan, sistem, dan sumber daya manusia. Penelitian ini juga menyoroti upaya yang dilakukan oleh PHU dalam meningkatkan kepuasan jamaah, antara lain melalui peningkatan

efektivitas pengorganisasian, prosedur pelayanan yang lebih cepat dan mudah, peningkatan kualitas layanan, dan penyesuaian program dengan kebutuhan jamaah.¹³

Penelitian ini menemukan bahwa salah satu keberhasilan manajemen pelayanan di PHU Yogyakarta adalah karena adanya tim yang solid, sarana dan prasarana yang mendukung, serta kerjasama yang baik dengan organisasi luar Kemenag. Namun, terdapat juga hambatan seperti jaringan komunikasi yang tidak stabil, regulasi yang sering berubah, dan keluhan jamaah terkait proses pemberangkatan.

Hasil dari manajemen pelayanan ini dinilai positif oleh jamaah, di mana mereka merasa pelayanan yang diberikan cepat, cekatan, informatif, dan solutif terhadap permasalahan yang dihadapi. Pegawai PHU dianggap mampu mendahulukan kepentingan jamaah, memberikan solusi atas permasalahan, bersikap sopan, dan tidak diskriminatif.

Dalam kaitannya dengan penelitian Saya yang berjudul "Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji", penelitian Nurus Safa'ah memberikan wawasan penting tentang aspek pelayanan dan manajemen yang dapat digunakan sebagai latar belakang untuk memahami kepemimpinan Kepala Seksi dalam konteks penyelesaian masalah. Jika penelitian Nurus Safa'ah berfokus pada upaya meningkatkan kepuasan jamaah melalui manajemen pelayanan, penelitian Saya lebih mengarah pada bagaimana Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Banyumas mampu menyelesaikan permasalahan haji, yang dapat mencakup aspek yang lebih kompleks dan situasional.

Penelitian Saya dapat mengembangkan temuan Safa'ah dengan menekankan bahwa dalam konteks penyelesaian masalah haji, peran kepemimpinan Kepala Seksi tidak hanya terbatas pada manajemen pelayanan,

¹³ Safa'ah, Nurus. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta." Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2020).

tetapi juga pada pengambilan keputusan yang strategis, penyelesaian konflik, serta kemampuan untuk menghadapi dinamika yang berubah, seperti yang terkait dengan regulasi dan perubahan kebijakan. Dengan demikian, kedua penelitian ini saling melengkapi dalam mengungkap aspek-aspek penting kepemimpinan dan manajemen di Seksi PHU.

Manajemen pelayanan yang baik seperti yang diteliti oleh Nurus Safa'ah dapat mendukung kepemimpinan yang kuat dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan haji. Sebaliknya, kepemimpinan yang responsif dan solutif dalam menghadapi masalah, seperti yang Anda teliti, menjadi landasan bagi peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji di masa mendatang.

F. Sistematika Penulisan

Struktur penulisan adalah rangkaian elemen dalam suatu penelitian yang terdiri dari tiga bab utama, yaitu bagian awal, bagian tubuh penelitian, dan bagian akhir. Bagian awal mencakup elemen permulaan skripsi seperti halaman judul, halaman persembahan, motto, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel. Sementara itu, bagian kedua terdiri dari lima bab pembahasan, termasuk.

BAB I: PENDAHULUAN, pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang mencakup, latar belakang masalah, definisi oprasional dan konseptual, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, literatur rivew atau penelitian terkait, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, Landasan Teori teori berisi deskripsi konseptual, teori yang berkaitan dengan Kepemimpinan kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam menyelesaikan permasalahan haji (Studi kasus kementerian agama kabupaten banyumas)

BAB III : METODE PENELITIAN, berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yaitu penelitian kualitatif, lokasi Penelitian, subjek penelitian, obyek penelitian, penentuan informan, sumber data primer, sumber data skunder. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara,

dokumentasi dan Analisis data menggunakan penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

BAB IV : PENYAJIAN ANALISIS DATA, pembahasan hasil penelitian yaitu terdiri dari gambaran umum, penyajian data, dan analisis yang memuat laporan hasil penelitian tentang pembahasan spesifikasi kepemimpinan kepala PHU dalam menyelesaikan permasalahan haji (Studi kasus kementerian agama kabupaten banyumas)

BAB V : PENUTUP, pada bab ini penulis akan menyajikan pokok pokok hasil penelitian, yaitu kesimpulan, saran saran yang merupakan rangkaian dari hasil penelitian secara singkat. Pada bagian ketiga merupakan bagian akhir yang berisi Daftar Pustaka, Daftar Riwayat Hidup dan Lampiran-lampiran yang mendukung.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepemimpinan

1. Pengertian Kepemimpinan

Berbicara mengenai kepemimpinan, terlebih dahulu akan disajikan menurut para ahli. Sebagaimana dikemukakan: Menurut Handyaningrat, kepemimpinan adalah kemampuan untuk meyakinkan orang-orang agar mereka secara tegas dan penuh semangat berusaha mencapai tujuan tertentu.¹⁴

Menurut Kartono, kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan, atau kelompok, untuk mengarahkan perilaku mereka menuju pencapaian tujuan organisasi atau kelompok. Sementara menurut Edison dkk, kepemimpinan merupakan tindakan yang mempengaruhi orang lain atau bawahan agar mereka bersedia bekerja sama dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu. Suwatno & Priansa juga menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk berpartisipasi dalam usaha kooperatif mencapai tujuan yang telah direncanakan.¹⁵

Menurut Isyandi mengungkapkan bahwa kepemimpinan merupakan sesuatu yang melekat pada diri pemimpin, yang kemudian dikaitkan dengan sifat-sifat bawaan seperti traits, kepribadian, kemampuan, dan kemampuan, yang semuanya itu menunjukkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, penilaian atas kepemimpinan seseorang sebenarnya terletak pada bagaimana pengikut menilai perilaku dan pengaruh pemimpin ketika berinteraksi dengan mereka. Pemimpin yang efektif harus memperhatikan tujuan individu,

¹⁴Sahadi, S., Taufiq, O. H., & Wardani, A. K. (2020). Karakter kepemimpinan ideal dalam organisasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(3), 513-524.

¹⁵Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88.

kelompok, dan organisasi. Individu dapat menilai keefektifan pemimpin berdasarkan tingkat kepuasan dan pengalaman kerja secara keseluruhan.¹⁶

2. Ada 5 fungsi pokok kepemimpinan antara lain:

a. Fungsi instruktif,

Pemimpin berfungsi sebagai komunikator yang menentukan apa (isi perintah), bagaimana (cara mengerjakan perintah), bilamana (waktu memulai, melaksanakan dan melaporkan hasilnya), dan dimana (tempat mengerjakan perintah) agar keputusan dapat diwujudkan secara efektif. Sehingga fungsi orang yang dipimpin hanyalah melaksanakan perintah.¹⁷

b. Fungsi konsultatif

Dalam konteks kepemimpinan merujuk pada pendekatan di mana pemimpin tidak hanya memberikan instruksi dan keputusan satu arah, tetapi juga melibatkan pihak yang dipimpin dalam proses pengambilan keputusan. Ini menciptakan komunikasi dua arah yang lebih terbuka antara pemimpin dan bawahan. Meskipun demikian, pelaksanaan akhir dari keputusan tetap berada di tangan pemimpin. Berikut adalah beberapa aspek penting dari fungsi konsultatif:

Keterlibatan Aktif: Pemimpin mengajak bawahan untuk memberikan masukan, ide, dan pendapat mereka mengenai berbagai isu atau keputusan yang akan diambil. Ini membantu bawahan merasa dihargai dan diikutsertakan dalam proses.

Pengumpulan Informasi: Dengan mendengarkan bawahan, pemimpin mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan beragam. Ini dapat membantu pemimpin membuat keputusan yang lebih baik dan lebih tepat sasaran.

Pemberdayaan Bawahan: Melalui konsultasi, bawahan merasa lebih dihargai dan termotivasi karena pendapat mereka

¹⁶Sari, Y. K. (2014). Pengaruh kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Patra Komala di Dumai. *Jurnal tepak manajemen bisnis*, 6(2), 119-127.

¹⁷Lano, P. F. (2015). Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(1).

dipertimbangkan. ini bisa meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas mereka.

Peningkatan Hubungan: Fungsi konsultatif membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pemimpin dan bawahan. Kepercayaan dan komunikasi yang baik dapat memperkuat tim dan organisasi. **Fleksibilitas Keputusan Akhir:** Meskipun masukan dari bawahan sangat dihargai, keputusan akhir tetap ada di tangan pemimpin. Ini memastikan bahwa keputusan yang diambil tetap konsisten dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Namun, ada beberapa tantangan dalam penerapan fungsi konsultatif: **Waktu dan Sumber Daya:** Proses konsultasi membutuhkan waktu dan usaha yang lebih dibandingkan dengan pengambilan keputusan satu arah. **Kemampuan Mendengar:** Pemimpin harus memiliki kemampuan mendengar yang baik dan kemampuan untuk menganalisis berbagai masukan secara objektif. **Pengelolaan Konflik:** Kadang-kadang, masukan yang berbeda-beda dapat menyebabkan konflik yang perlu dikelola dengan bijak. Secara keseluruhan, fungsi konsultatif adalah pendekatan yang efektif dalam kepemimpinan yang dapat meningkatkan keterlibatan, motivasi, dan kualitas keputusan dalam sebuah organisasi.¹⁸

- c. Kepemimpinan partisipatif kepemimpinan menjadi efektif jika disesuaikan dengan tingkat kematangan pegawai. Kepemimpinan partisipatif terjadi ketika seorang pemimpin melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan. Pendekatan ini digunakan ketika tingkat kematangan bawahan berada pada taraf moderat hingga tinggi. Mereka memiliki kemampuan yang memadai, tetapi kurang memiliki motivasi dan kepercayaan diri.¹⁹

¹⁸ Afrizal, D., Saputra, R., Wahyuni, L., & Erinaldi, E. (2020). Fungsi Instruktif, Konsultatif, Partisipatif dan Delegasi Dalam Melihat Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa Kelapapati Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(1), 1-8.

¹⁹ Efendi, S., Darmawi, E., & Noviyanto, H. (2019). Fungsi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Kantor Camat Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 8(1), 48-54.

- d. Dalam menjalankan fungsi delegasi, pemimpin memberikan pelimpahan wewenang membuai atau menetapkan keputusan. Fungsi delegasi sebenarnya adalah kepercayaan seseorang pemimpin kepada orang yang diberi kepercayaan untuk pelimpahan wewenang dengan melaksanakannya secara bertanggung jawab. Fungsi pendelegasian ini, harus diwujudkan karena kemajuan dan perkembangan kelompok tidak mungkin diwujudkan oleh seorang pemimpin seorang diri.²⁰
- e. Fungsi pengendalian

Menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berhasil mampu mengatur kegiatan anggota secara terstruktur dan terkoordinasi dengan baik, sehingga tujuan bersama dapat dicapai secara optimal. Fungsi ini dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan.²¹

3. Teori Kepemimpinan

a. Teori Sifat

Teori sifat, juga dikenal sebagai teori genetik, menganggap bahwa pemimpin memiliki sifat-sifat yang ditentukan sejak lahir daripada dibentuk. Teori ini menjelaskan bahwa keberadaan seorang pemimpin dapat dinilai berdasarkan sifat-sifat yang diwarisi sejak lahir.²²

Teori ini menegaskan bahwa kepemimpinan dapat diidentifikasi melalui sifat atau karakteristik yang dimiliki oleh individu pemimpin.

Pendekatan ini mengajukan bahwa terdapat karakteristik tertentu seperti fisik, sosialisasi, dan intelegensi yang esensial bagi keberhasilan kepemimpinan yang efektif, yang merupakan kualitas bawaan individu.²³

²⁰ Lano, P. F. "Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 4.1 (2015).

²¹ Ginting, R., & Haryati, T. (2012). Kepemimpinan dan konteks peningkatan mutu pendidikan. *CIVIS: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2).

²² Syahril, Sulthon. "Teori-teori kepemimpinan." *Ri'ayah: Jurnal Sosial dan Keagamaan* 4.02 (2019): 208-215.

²³ Connie Chairunnisa, *Manajemen Pendidikan dalam Multi Perspektif* (Depok: PT. RajagrafindoPersada, 2016), h. 116

Berdasarkan teori ini, diasumsikan bahwa kepemimpinan memerlukan serangkaian sifat, karakteristik, atau perilaku tertentu yang akan menjamin keberhasilan dalam berbagai situasi. Keberhasilan seorang pemimpin dikaitkan dengan kepribadian mereka sendiri.

b. Teori Prilaku

Teori ini mencoba menjelaskan aktivitas seorang pemimpin yang efektif, seperti cara mereka mendelegasikan tugas, berkomunikasi, dan memotivasi bawahan. Menurut teori ini, seseorang dapat belajar dan mengembangkan diri menjadi pemimpin yang efektif tanpa tergantung pada sifat-sifat yang sudah ada sejak lahir. Artinya, menjadi pemimpin bukanlah sesuatu yang bawaan, melainkan dapat dipelajari dari tindakan pemimpin yang efektif atau dari pengalaman.²⁴

Teori ini menegaskan bahwa pemimpin harus dilihat sebagai hubungan antara orang-orang, bukan hanya sebagai sifat atau karakteristik individu. Oleh karena itu, keberhasilan seorang pemimpin sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam berhubungan dan berinteraksi dengan seluruh anggota timnya.

c. Teori Lingkungan

Teori Lingkungan menganggap bahwa kemunculan pemimpin dipengaruhi oleh waktu, tempat, dan keadaan.²⁵ Kepemimpinan dalam perspektif ini bersifat situasional, di mana gaya kepemimpinan yang efektif harus disesuaikan dengan kondisi tertentu.²⁶

Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan seorang pemimpin sangat tergantung pada situasi dan gaya kepemimpinan yang digunakan. Dalam teori ini, penting bagi seorang pemimpin untuk dapat menyesuaikan gaya kepemimpinannya sesuai dengan tuntutan dan perubahan situasi zaman. Jika pemimpin tidak mampu beradaptasi, kepemimpinannya tidak akan optimal.

²⁴ Sukatin, Raudatul Munawaroh, Sherly Marcela, RiriAndriyani, Syarani Margarita, Shannia Putri Sundafa, & RitaMaftuha, Teori Dan Fungsi Kepemimpinan Dalam Dunia Pendidikan

²⁵ Atmosoedirdjo, 1976

²⁶ Vroom dan Yettom, 1964

Teori Path-Goal, yang merupakan bagian dari teori lingkungan, menjelaskan bagaimana perilaku seorang pemimpin memengaruhi motivasi dan kinerja bawahannya dalam berbagai situasi kerja. Teori ini berakar dari teori motivasi harapan, di mana motivasi seseorang tergantung pada harapannya akan hasil positif dan upaya untuk menghindari hasil negatif. Dalam teori Path-Goal, terdapat empat gaya kepemimpinan:²⁷

- a) *Directive leadership*, yang mirip dengan kepemimpinan otoriter, di mana pemimpin memberikan arahan yang jelas dan anggota tidak banyak berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
- b) *Supportive leadership*, yang menunjukkan kehangatan dan perhatian pemimpin terhadap anggotanya.
- c) *Participative leadership*, yang mengharapkan masukan dari anggota dalam pengambilan keputusan, meskipun pemimpin tetap yang menentukan.
- d) *Achievement oriented leadership*, di mana pemimpin memberikan kepercayaan kepada anggota untuk mencapai tujuan dan hasil yang baik.

Dengan demikian, teori Lingkungan dan Path-Goal menekankan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif harus disesuaikan dengan situasi kerja yang berbeda untuk mencapai keberhasilan maksimal.

d. Teori Implisit

Teori kepemimpinan implisit mencakup keyakinan dan asumsi tentang karakteristik dari pemimpin yang efektif. Teori ini sering kali melibatkan stereotip dan prototipe mengenai ciri, keterampilan, atau perilaku yang dianggap relevan. Tujuannya adalah untuk membedakan pemimpin dari berbagai jenis, seperti manajer, politikus, atau perwira militer. Teori ini terus berkembang dan disempurnakan seiring waktu melalui pengalaman langsung dengan para pemimpin, paparan terhadap

²⁷ Connie Chairunnisa, Loc. Cit. h. 120-121

literatur mengenai kepemimpinan yang efektif, dan pengaruh sosial-budaya lainnya.²⁸

e. Teori *Great Man*

Teori *Great Man* menyatakan bahwa pemimpin besar dilahirkan sebagai pemimpin dengan karakteristik unik yang membedakannya dari kebanyakan orang. Karakteristik ini meliputi karisma, kecerdasan, kebijaksanaan, dan kemampuan untuk menggunakan kekuasaan guna membuat keputusan yang berdampak signifikan pada sejarah manusia. Karisma merujuk pada pesona pribadi yang menarik, ditambah dengan kemampuan komunikasi interpersonal dan persuasi yang luar biasa. Menurut Carlyle, pemimpin besar muncul saat situasi membutuhkannya, sehingga mereka tidak dapat diciptakan.²⁹

f. Teori transaksional

Burns Dunford, menyatakan bahwa kepemimpinan transaksional ditandai dengan perumusan tujuan-tujuan tugas, penyediaan sumber daya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, dan pemberian penghargaan atas kinerja. Selain itu, Gibson, Ivancevich, dan Donnelly menambahkan bahwa dalam membantu bawahan mengidentifikasi apa yang harus dikerjakan, pemimpin selalu mempertimbangkan konsep diri dan kebutuhan bawahan terhadap penghargaan..³⁰

g. Teori kepemimpinan karismatik

Kepemimpinan Karismatik menyatakan bahwa para pengikut menganggap pemimpin mereka memiliki kemampuan kepemimpinan yang heroik ketika mereka mengamati perilaku-perilaku tertentu dari sang pemimpin.³¹

²⁸ Gary Yuki, *Kepemimpinan dalam Organisasi* (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2005), h.

²⁹ Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 142

³⁰ Wibowo, U. B. (2011). *Teori kepemimpinan*. Badan Kepegawaian Daerah Kota Yogyakarta [skripsi].[internet].[diunduh 26 September 2017]. Tersedia pada: http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/tmp/C_20201113.

³¹ Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.

h. Teori Kepemimpinan Situasional adalah pendekatan kepemimpinan yang menyatakan bahwa pemimpin perlu memahami perilakunya sendiri, karakteristik bawahannya, dan situasi yang ada sebelum menerapkan gaya kepemimpinan tertentu. Pendekatan ini mengharuskan pemimpin memiliki keterampilan diagnostik dalam memahami perilaku manusia.³²

i. Teori Kepemimpinan Situasional Hersey-Blanchard

Hersey dan Blanchard telah mengembangkan model kepemimpinan yang mendapatkan banyak pengikut di kalangan spesialis pengembangan manajemen, yang disebut teori kepemimpinan situasional. Teori ini menekankan pada pengikut dan tingkat kematangan mereka. Pemimpin harus secara akurat atau intuitif menilai tingkat kematangan pengikutnya dan kemudian menggunakan gaya kepemimpinan yang sesuai. Kesiapan didefinisikan sebagai kemampuan dan kemauan dari pengikut untuk mengambil tanggung jawab atas pengarahan perilaku mereka sendiri.³³

Hersey dan Blanchard menggunakan studi Ohio State untuk mengembangkan empat gaya kepemimpinan yang dimiliki manajer: Mengatakan/Telling, Menjual/Selling, Berpartisipasi/Participating, dan Mendelegasikan/Delegating.

Kepemimpinan situasional menurut Hersey dan Blanchard didasarkan pada interaksi antara beberapa faktor berikut: (a) jumlah petunjuk dan pengarahan yang diberikan oleh pemimpin, (b) jumlah dukungan sosio-emosional yang diberikan oleh pemimpin, dan (c) tingkat kesiapan atau kematangan pengikut dalam melaksanakan tugas, fungsi, atau tujuan tertentu. Menurut Hersey dan Blanchard, hubungan antara pemimpin dan pengikutnya melalui empat tahap yang memerlukan perubahan gaya kepemimpinan oleh pemimpin, yaitu:

³² Syarifudin, Encep. "Teori Kepemimpinan." *Al Qalam* 21.102 (2004): 459-477.

³³ Syarif Thoha, op. cit. hh. 277-278

- a) Pada tahap awal, perhatian pemimpin terhadap tugas sangat tinggi, pengikut diberi instruksi yang jelas dan dibiasakan dengan peraturan, struktur, dan prosedur kerja.
- b) Tahap selanjutnya adalah ketika pengikut sudah mampu menangani tugasnya. Perhatian terhadap tugas masih penting karena pengikut belum dapat bekerja tanpa struktur. Kepercayaan pemimpin terhadap pengikut meningkat.
- c) Tahap ketiga adalah ketika pengikut memiliki kemampuan lebih besar dan motivasi berprestasi mulai tampak. Mereka secara aktif mencari tanggung jawab yang lebih besar. Pemimpin masih harus mendukung dan memberikan perhatian, tetapi tidak perlu lagi memberikan pengarahan.
- d) Tahap terakhir adalah ketika pengikut mulai percaya diri, mampu mengarahkan diri, dan berpengalaman. Pemimpin dapat mengurangi jumlah perhatian dan pengarahan.

j. Teori Otokratis dan Pemimpin Otokratis

Kepemimpinan dalam teori ini didasarkan pada perintah, paksaan, dan tindakan yang arbitrer (seperti wasit). Pemimpin melakukan pengawasan ketat agar pekerjaan berlangsung efisien. Kepemimpinannya berfokus pada struktur organisasi dan tugas-tugas. Ciri-ciri kepemimpinan ini meliputi:

- a) Memberikan perintah yang harus dipatuhi.
- b) Menetapkan kebijakan untuk semua pihak tanpa berkonsultasi dengan anggota.
- c) Tidak memberikan informasi mendetail tentang rencana masa depan, hanya memberitahu langkah segera yang harus dilakukan anggota kelompok.
- d) Memberikan pujian atau kritik pribadi terhadap anggota kelompok atas inisiatif sendiri.

Pada intinya, model kepemimpinan ini bersifat otoriter yang keras, tepat, saksama, sesuai prinsip namun kaku. Organisasi yang dipimpinnya

dijalankan seperti "*a one-man show*." Pemimpin tersebut menekankan prinsip "business is business" dan "waktu adalah uang." Dia percaya bahwa untuk makan, orang harus bekerja keras, dan tujuannya adalah kemenangan mutlak. Dia hanya bersikap baik terhadap orang yang patuh dan loyal padanya. Sebaliknya, dia akan bertindak keras dan kejam terhadap orang yang tidak mau patuh.³⁴

- k. Teori kontingensi kepemimpinan pertama yang terkenal dikemukakan oleh Fiedler, yang mengusulkan pendekatan untuk mencocokkan pemimpin dengan situasi di mana ia akan berhasil. Model kontingensi ini menyatakan bahwa efektivitas seorang pemimpin bergantung pada tiga variabel: struktur kebutuhan pemimpin, kendali situasi pemimpin, dan interaksi antara struktur kebutuhan pemimpin dengan kendali situasi.³⁵

Selain teori kontingensi yang dikemukakan oleh Fiedler, Yukl juga menyatakan bahwa perilaku pemimpin dapat meningkatkan kinerja kelompok dengan mempengaruhi variabel intervening (usaha dan kerja tim) yang berdampak pada kinerja kelompok. Sementara itu, Teori Vroom dan Yetton menyatakan bahwa kepuasan dan prestasi bawahan disebabkan oleh perilaku mereka yang dipengaruhi oleh perilaku atasan, karakteristik individu, dan faktor lingkungan. Komponen utama dalam efektivitas pemimpin adalah kemampuan mengambil keputusan yang sangat menentukan keberhasilan tujuan organisasi.³⁶

- l. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional menunjuk pada proses membangun komitmen terhadap sasaran organisasi dan memberi kepercayaan kepada para pengikut untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut. Teori transformasional mempelajari juga bagaimana para pemimpin mengubah budaya dan struktur organisasi agar lebih konsisten

³⁴ Syarifudin, E. (2004). Teori Kepemimpinan. Al Qalam, 21(102), 459-477.

³⁵ Amirullah, Pengantar Manajemen (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h. 171

³⁶ Ghufro, G. (2020). TEORI-TEORI KEPEMIMPINAN: Leadership Theories. Fenomena, 19(1), 73-79.

dengan strategi-strategi manajemen untuk mencapai sasaran organisasional.³⁷

Menurut Robbins & Judge, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Locke menambahkan bahwa kepemimpinan transformasional adalah tipe kepemimpinan yang kontras dengan kepemimpinan yang hanya memelihara status quo. Kepemimpinan transformasional dianggap sebagai kepemimpinan yang sejati karena berusaha membawa organisasi menuju tujuan yang belum pernah diraih sebelumnya. Para pemimpin yang transformasional harus mampu mengarahkan organisasi menuju arah yang baru, Yukl.³⁸

B. Menyelesaikan Permasalahan Penyelenggara Haji dan Umrah

Masalah yang dihadapi penyelenggara haji dan umrah (PHU) tidak hanya terkait tiket dan visa, tetapi juga dalam memberikan pemahaman kepada calon jamaah tentang teknis dan esensi pelaksanaan umrah seperti ketidaknyamanan pelayanan transportasi, pemondokan, dan catering, ketidakmampuan petugas dalam melayani jamaah haji. Sebelum berangkat, PHU harus memberikan bimbingan manasik antara satu hingga tiga kali. Meskipun minimal dilakukan satu kali, untuk memberikan pemahaman yang baik, setidaknya diperlukan tiga kali pertemuan sebelum keberangkatan. Namun, demi efisiensi, banyak PHU yang menawarkan program umrah promo hanya menyelenggarakan satu kali bimbingan manasik, yang dapat menyebabkan pelaksanaan umrah oleh jamaah menjadi kurang optimal. Masalah-masalah ini membedakan pengelolaan PHU dari biro perjalanan wisata umum. Pengelolaan PHU tidak hanya mengurus perjalanan jamaah dari Indonesia ke Masjidil Haram dan kembali ke Indonesia, tetapi juga melibatkan aspek spiritual. PHU harus mampu memberikan bimbingan spiritual kepada jamaah untuk melaksanakan rangkaian ibadah umrah dengan baik. Pembimbing

³⁷ Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B. Sc., MBA. Kepemimpinan Transformasional

³⁸ Rivai, Ahmad. "Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3.2 (2020): 213-223.

umrah bukan hanya seperti pemandu wisata yang menjelaskan tentang lokasi yang akan atau sedang dikunjungi, tetapi harus menjadi pembimbing spiritual bagi jamaah.³⁹

Ada permasalahan haji saat ini yang sangat penting bagi kaum Muslimin, yaitu:

1. Haji tidak lepas dengan Permasalahan Perbankan, bagi seorang Muslim yang ingin menjauhkan dari perbankan karena di dalamnya ada unsur riba, maka seorang Jamaah haji pasti tidak akan bisa menghindarinya, karena sejak mulai pendaftaran harus lewat perbankan.⁴⁰
2. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dari tahun ke tahun masih menghadapi berbagai masalah. Permasalahan yang muncul dalam beberapa tahun terakhir berkaitan dengan keberadaan dan nasib calon jemaah haji reguler yang berada pada daftar tunggu (*waiting list*), serta masalah-masalah lain yang muncul sebelum keberangkatan ibadah haji. Jumlah calon jemaah haji yang terdaftar dalam daftar tunggu terus meningkat setiap tahunnya. Efek domino dari banyaknya calon jemaah haji yang mendaftar berdampak pada penumpukan dan pengabaian calon jemaah dalam antrian panjang di berbagai daerah. Banyaknya calon jemaah dan lamanya waktu tunggu memicu berbagai masalah baru, terutama terkait dengan belum adanya perlindungan hukum yang memadai bagi mereka⁴¹

Sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (UUPIH), penyelenggaraan ibadah haji mencakup rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPIH tersebut, calon jemaah haji yang berada dalam daftar tunggu seharusnya mendapatkan

³⁹ Dani, A. A. (2018). Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 12(1), 23-45.

⁴⁰ Idawati, I. (2017). Persoalan-Persoalan Kontemporer yang Terjadi dalam Pelaksanaan Ibadah Haji. *Warta Dharmawangsa*, (51).

⁴¹ Farhan, N. (2016). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, 12(1), 57-80.

perlindungan hukum yang sama sebagai calon jemaah haji yang tertunda keberangkatannya. Namun, perlindungan yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 UUPIH ternyata hanya terbatas pada jemaah haji yang berangkat pada saat itu saja. Selain itu, tanggung jawab pemerintah dalam menangani, melindungi, dan menyelesaikan masalah utama terkait penumpukan antrian calon jemaah haji di berbagai tempat hingga saat ini juga belum terlihat secara normatif.⁴²

3. Katering untuk Haji

Masalah umum yang sering muncul dalam pelayanan katering untuk haji meliputi antrean yang panjang, cita rasa makanan yang kurang memuaskan, kandungan gizi yang tidak memadai, keterlambatan pengiriman, serta kasus makanan yang belum matang atau basi. Padahal, pelayanan katering ini dilakukan melalui sistem kontrak, sehingga pemerintah seharusnya bisa memilih penyedia jasa katering yang profesional.⁴³

Hubungan dengan Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) memainkan peran penting dalam menyelesaikan masalah haji, termasuk dalam pelayanan katering. Menurut teori kepemimpinan Handayani, seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi masalah, mencari solusi, dan mengimplementasikan tindakan perbaikan yang efektif. Dalam konteks ini, Kepala Seksi PHU perlu:

- a) Pengawasan dan Evaluasi: Melakukan pengawasan yang ketat dan evaluasi rutin terhadap penyedia jasa katering untuk memastikan mereka memenuhi standar kualitas yang telah disepakati dalam kontrak.

⁴² Farhan, N. (2016). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, 12(1), 70-71.

⁴³ Fahham, A. M. (2016). Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya. *Kajian*, 20(3), 201-218.

- b) Pemilihan Penyedia Jasa Profesional: Memilih penyedia jasa katering yang memiliki reputasi baik dan terbukti profesional dalam melayani kebutuhan jamaah haji.
- c) Koordinasi dan Komunikasi: Membangun komunikasi yang baik dengan penyedia jasa katering untuk mengatasi masalah seperti keterlambatan pengiriman dan kualitas makanan. Koordinasi yang efektif dapat membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien.
- d) Penanganan Keluhan: Menyediakan mekanisme penanganan keluhan yang responsif untuk jamaah haji, sehingga masalah seperti makanan basi atau belum matang dapat segera ditangani.
- e) Peningkatan Layanan: Terus mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan katering, baik dari segi cita rasa, kandungan gizi, maupun ketepatan waktu pengiriman.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan yang efektif, Kepala Seksi PHU dapat menyelesaikan berbagai permasalahan dalam pelayanan katering, sehingga memastikan jamaah haji mendapatkan pelayanan yang layak dan memadai. Studi kasus di Kementerian Agama Banyumas dapat memberikan contoh bagaimana kepemimpinan yang baik dapat mengatasi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

4. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu masalah yang sering muncul dalam pelaksanaan ibadah Haji, Kondisi ini membutuhkan calon jamaah haji dengan kesehatan yang prima, yaitu kondisi kesehatan yang optimal, terampil, dan mandiri. Setiap tahun, lebih dari 200 ribu umat Muslim Indonesia menunaikan ibadah haji, dengan risiko kesehatan yang masih cukup tinggi. Proporsi jamaah haji dengan risiko tinggi berkisar antara 30-45%, sebagian besar disebabkan oleh usia lanjut. Penyakit hipertensi dan diabetes melitus merupakan penyakit risiko tinggi yang paling umum (25-37%), sementara penyakit saluran pernapasan dan pencernaan terus

meningkat setiap tahunnya. Selain masalah yang disebabkan oleh usia lanjut, banyak jemaah haji yang tidak berisiko tinggi masih memiliki pengetahuan, sikap, dan perilaku kesehatan yang belum mengarah pada pola hidup sehat dan mandiri. Hal ini disebabkan oleh tingginya proporsi jemaah dengan tingkat pendidikan rendah (SD dan tidak tamat SD), yang sebagian besar bekerja sebagai petani, nelayan, dan ibu rumah tangga.⁴⁴

Masalah yang sering muncul dalam pelayanan kesehatan terjadi sebelum dan selama pelaksanaan ibadah haji. Berdasarkan pengawasan oleh DPR 2014 dan KPIH 2013, ditemukan kasus jemaah yang seharusnya secara medis tidak direkomendasikan untuk berangkat ke tanah suci, namun tetap lolos pemeriksaan kesehatan. Contohnya adalah jemaah dengan penyakit kronis yang kondisinya sangat riskan dan tidak memungkinkan untuk melaksanakan ritual-ritual ibadah haji.⁴⁵

Hubungan dengan Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) sangat krusial dalam menyelesaikan masalah kesehatan jemaah haji. Menurut teori kepemimpinan yang bernama Handayani, seorang pemimpin harus mampu:

- a) Menetapkan Kebijakan dan Prosedur yang Ketat: Memastikan adanya kebijakan dan prosedur pemeriksaan kesehatan yang ketat dan tidak bisa dilonggarkan untuk alasan apa pun. Hal ini termasuk memastikan bahwa jemaah yang tidak layak secara medis tidak diberangkatkan.
- b) Pengawasan dan Evaluasi: Melakukan pengawasan yang cermat terhadap pelaksanaan pemeriksaan kesehatan dan menindaklanjuti temuan dari pengawasan sebelumnya. Kepala Seksi PHU harus memonitor dan mengevaluasi proses ini secara rutin.
- c) Koordinasi dengan Lembaga Kesehatan: Membangun koordinasi yang baik dengan instansi kesehatan terkait, seperti Kementerian Kesehatan

⁴⁴ Wahjudi, P., & Putriana, M. F. (2014). Karakteristik dan status kesehatan jemaah haji kabupaten Banyuwangi tahun 2012. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(1).

⁴⁵ Sekretariat Komisi VIII DPR RI, "Executive Summary Tim Pengawas DPR RI pada penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1435 H/2014 M", hlm. 4.

dan lembaga medis lainnya, untuk memastikan pemeriksaan kesehatan dilakukan sesuai standar yang ditetapkan.

- d) Penanganan Kasus Darurat: Menyediakan layanan kesehatan darurat bagi jamaah yang mungkin mengalami kondisi kritis selama di tanah suci. Ini termasuk persiapan medis dan logistik yang memadai.
- e) Edukasi dan Sosialisasi: Melakukan edukasi dan sosialisasi kepada jamaah mengenai pentingnya kondisi kesehatan yang prima sebelum berangkat haji. Edukasi ini juga harus mencakup informasi tentang risiko-risiko kesehatan selama ibadah haji.

Dengan menerapkan teori kepemimpinan yang efektif, Kepala Seksi PHU dapat mengatasi masalah kesehatan jamaah haji dengan lebih baik, memastikan bahwa hanya jamaah yang benar-benar sehat dan mampu secara fisik yang diberangkatkan. Studi kasus di Kementerian Agama Banyumas dapat memberikan contoh praktis bagaimana kepemimpinan yang baik dapat mengatasi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

5. Akomodasi

Akomodasi atau pemonudukan di Mekah sering menghadapi berbagai masalah, seperti fasilitas yang tidak layak, pemonudukan yang disewa sudah tua dan tidak terawat. Ketidaklayakan fasilitas akomodasi ini terlihat pada lift yang tidak berfungsi dengan baik, daya angkut elevator yang kecil, AC yang tidak terawat, lobi yang sempit, kamar mandi yang terbatas, dan tempat tidur yang tidak layak pakai. Bahkan, ada tempat tidur yang ambruk ketika digunakan oleh jamaah, serta kasur yang sangat tipis sehingga banyak jamaah memilih tidur di lantai.⁴⁶

Hubungan dengan Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) sangat penting dalam menangani permasalahan akomodasi haji. Berdasarkan teori kepemimpinan yang bernama Hadayaningrat, seorang pemimpin yang efektif harus:

⁴⁶ Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI), Laporan Hasil Pengawasan, hlm. 36-48.

- a) Evaluasi dan Pemilihan Akomodasi: Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi akomodasi sebelum menyewanya. Pemimpin harus memastikan bahwa fasilitas yang disewa memenuhi standar yang layak untuk kenyamanan jamaah.
- b) Pengawasan dan Perawatan: Memonitor kondisi pemondokan secara berkala untuk memastikan fasilitas seperti lift, AC, dan kamar mandi berfungsi dengan baik. Melakukan perawatan rutin untuk mencegah kerusakan yang dapat mengganggu kenyamanan jamaah.
- c) Manajemen Krisis: Menyusun rencana penanganan darurat untuk mengatasi masalah fasilitas yang mendesak, seperti tempat tidur yang ambruk atau lift yang rusak, agar jamaah tidak terlalu terganggu.
- d) Koordinasi dengan Penyedia Layanan: Berkomunikasi secara aktif dengan penyedia layanan akomodasi untuk memastikan mereka bertanggung jawab atas pemeliharaan fasilitas dan segera memperbaiki jika ada kerusakan.
- e) Feedback dari Jamaah: Menerima dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari jamaah mengenai kondisi akomodasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan yang efektif, Kepala Seksi PHU dapat memastikan akomodasi jamaah haji di Mekah lebih layak dan nyaman. Studi kasus di Kementerian Agama Banyumas dapat memberikan gambaran praktis bagaimana kepemimpinan yang baik dapat mengatasi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan haji dan umrah, termasuk masalah akomodasi.

Beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan haji di atas antara lain:

1. *Problem Solving*

Menurut Sanjaya *Problem Solving* adalah proses mental dan intelektual dalam mengidentifikasi masalah dan menyelesaikannya berdasarkan data dan informasi yang akurat, sehingga dapat diambil

kesimpulan yang tepat dan cermat.⁴⁷ Dalam konteks penyelesaian permasalahan haji, pendekatan *Problem Solving* dapat diaplikasikan dengan cara berikut:

- a. Identifikasi Masalah: Mengumpulkan dan menganalisis data serta informasi terkait masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara haji, seperti isu perbankan, tiket, visa, dan pemahaman manasik.
- b. Pengumpulan Informasi Akurat: Menggunakan data dari pengalaman sebelumnya, feedback dari jamaah, dan regulasi terbaru untuk memahami akar permasalahan dan kondisi lapangan secara mendalam.
- c. Analisis Masalah: Memetakan konflik yang terjadi, misalnya antara kebutuhan jamaah akan bimbingan manasik yang memadai dengan efisiensi operasional PHU.
- d. Pengembangan Solusi: Berdasarkan analisis, merancang solusi yang dapat mencakup peningkatan jumlah sesi bimbingan manasik, penggunaan teknologi untuk bimbingan jarak jauh, dan kerjasama dengan bank syariah untuk mengatasi masalah perbankan.
- e. Implementasi Solusi: Menerapkan solusi yang telah dirancang dengan cermat, seperti mengatur jadwal bimbingan yang lebih intensif dan memastikan semua calon jamaah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
- f. Evaluasi dan Penyesuaian: Setelah implementasi, melakukan evaluasi untuk menilai efektivitas solusi dan membuat penyesuaian jika diperlukan, guna memastikan bahwa tujuan bersama dapat dicapai secara optimal.

Dengan menggunakan pendekatan *Problem Solving* yang terstruktur, penyelenggara haji dapat mengatasi berbagai masalah secara efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah

⁴⁷ Maulidya, A. (2018). Berpikir dan problem solving. *Ihya Al-Arabiyah: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Arab*, 4(1).

2. Penyelesaian Konflik

Menurut Stevenin dalam Handoko, terdapat lima langkah fundamental untuk mencapai perdamaian dalam konflik, apapun sumber masalahnya. Langkah-langkah ini sangat penting untuk mengatasi kesulitan. Hubungan dengan Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Dalam konteks kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), langkah-langkah ini bisa diterapkan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama penyelenggaraan haji. Langkah-langkah tersebut meliputi:⁴⁸

- a) Identifikasi Masalah: Mengenali dan memahami sumber konflik atau masalah yang terjadi, baik terkait kesehatan, akomodasi, katering, atau administrasi.
- b) Komunikasi Efektif: Mengembangkan komunikasi yang terbuka dan jujur dengan semua pihak terkait, termasuk jamaah, penyedia layanan, dan petugas.
- c) Negosiasi dan Mediasi: Menggunakan negosiasi dan mediasi untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan semua pihak dan menyelesaikan konflik dengan damai.
- d) Implementasi Solusi: Mengambil tindakan berdasarkan kesepakatan yang telah dicapai dan memastikan semua pihak mematuhi keputusan yang dibuat.
- e) Evaluasi dan Penyesuaian: Mengevaluasi hasil dari tindakan yang diambil dan melakukan penyesuaian jika diperlukan untuk memastikan masalah tidak berulang di masa mendatang.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Kepala Seksi PHU dapat efektif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan haji, memastikan layanan yang lebih baik bagi jamaah, dan meningkatkan efisiensi operasional. Studi kasus di Kementerian Agama Banyumas dapat

⁴⁸ Muspawi, M. (2014). Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi) (Vol. 16). Jambi University.

memberikan wawasan praktis tentang bagaimana penerapan langkah-langkah ini dalam kepemimpinan dapat mengatasi tantangan dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

3. *Peace-building*

Tahap ketiga adalah *peace-building*, yang meliputi tahap transisi, rekonsiliasi, dan konsolidasi. Tahap ini adalah yang terberat dan paling memakan waktu karena memiliki orientasi struktural dan kultural. Ben Reily telah mengembangkan berbagai mekanisme transisi demokrasi bagi masyarakat pasca-konflik, yang meliputi lima proses: 1) pemilihan bentuk struktur negara; 2) pelimpahan kedaulatan negara; 3) pembentukan sistem trias-politica; 4) pembentukan sistem pemilihan umum; 5) pemilihan bahasa nasional untuk masyarakat multi-etnik; dan 6) pembentukan sistem peradilan.

Rekonsiliasi diperlukan jika potensi konflik terbesar yang akan dialami suatu komunitas adalah rapuhnya kohesi sosial akibat kekerasan struktural dalam sejarah komunitas tersebut. Tahap konsolidasi mengharuskan aktor-aktor relevan untuk terus melakukan intervensi perdamaian terhadap struktur sosial dengan dua tujuan utama: mencegah terulangnya konflik bersenjata dan membangun proses perdamaian yang langgeng dan dapat dikelola sendiri oleh pihak-pihak yang bertikai.⁴⁹ Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) sangat penting dalam menangani permasalahan, mirip dengan tahap *peace-building* yang melibatkan transisi, rekonsiliasi, dan konsolidasi. Dalam konteks PHU, pemimpin harus menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan efektif, memastikan seluruh proses berjalan dengan lancar, dan menjaga agar potensi konflik diminimalisir.

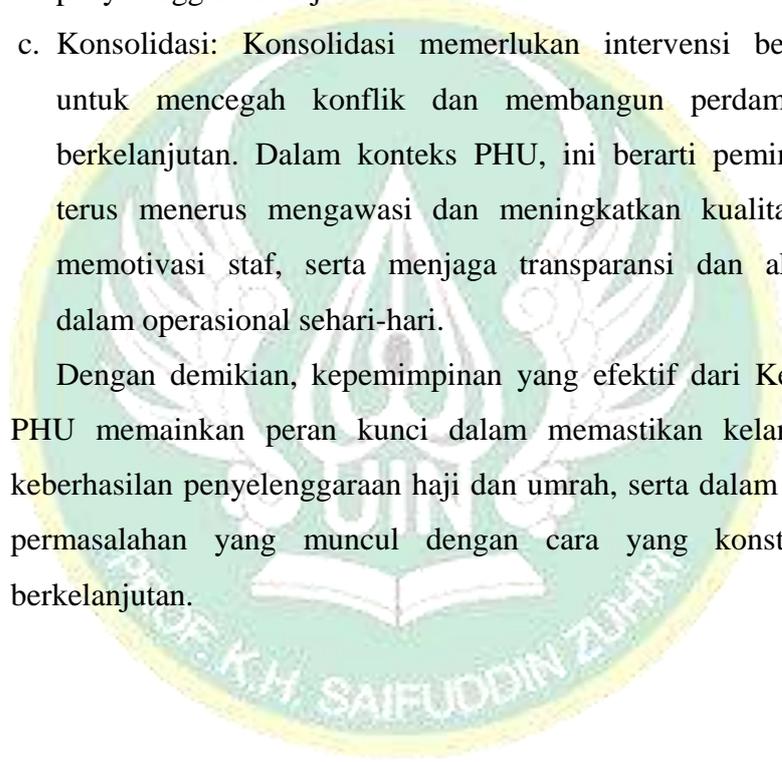
- a. Transisi: Sama seperti mekanisme transisi dalam *peace-building*, Kepala Seksi PHU harus mengelola perubahan dan adaptasi dalam

⁴⁹ Astri, H. (2011). Penyelesaian konflik sosial melalui penguatan kearifan lokal. *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 2(2), 151-162.

sistem pelayanan haji dan umrah. Ini termasuk penyesuaian kebijakan, prosedur, dan pelatihan staf untuk menghadapi tantangan baru.

- b. Rekonsiliasi: Rekonsiliasi dalam peace-building adalah untuk memperbaiki kohesi sosial yang rusak. Begitu juga, Kepala Seksi PHU harus mampu menangani keluhan dan permasalahan jemaah dengan bijak, memediasi konflik internal, dan memastikan hubungan harmonis antara semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan haji dan umrah.
- c. Konsolidasi: Konsolidasi memerlukan intervensi berkelanjutan untuk mencegah konflik dan membangun perdamaian yang berkelanjutan. Dalam konteks PHU, ini berarti pemimpin harus terus menerus mengawasi dan meningkatkan kualitas layanan, memotivasi staf, serta menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam operasional sehari-hari.

Dengan demikian, kepemimpinan yang efektif dari Kepala Seksi PHU memainkan peran kunci dalam memastikan kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan haji dan umrah, serta dalam menangani permasalahan yang muncul dengan cara yang konstruktif dan berkelanjutan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Pendekatan analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan, menganalisis, dan mengumpulkan data yang memberikan gambaran yang komprehensif tentang situasi dan temuan lapangan. Studi deskriptif dilakukan dengan tujuan menjelaskan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis. Pendekatan deskriptif sering digunakan dalam rangka mengkaji status suatu objek atau sekelompok individu. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memberikan interpretasi yang tepat dan fakta yang akurat.⁵⁰

Penelitian ini merupakan bagian dari metodologi penelitian kualitatif dan melibatkan penelitian lapangan, atau penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang atau sudut pandang partisipan. Individu yang diminta untuk memberikan informasi, ide, pemikiran, dan kesan, serta melakukan wawancara dan observasi, disebut sebagai partisipan. Penelitian kualitatif menggunakan berbagai strategi interaktif dan multi-strategi, termasuk wawancara mendalam, dokumen, observasi partisipatif, dan teknik pelengkap seperti rekaman dan gambar, untuk mengeksplorasi sudut pandang partisipan. Individu yang diminta untuk memberikan informasi, ide, pemikiran, dan kesan, serta melakukan wawancara dan observasi, disebut sebagai partisipan. Penelitian kualitatif menggunakan berbagai strategi interaktif dan multi-strategi, termasuk wawancara mendalam, dokumen, observasi partisipatif, dan teknik pelengkap seperti rekaman dan gambar, untuk mengeksplorasi sudut pandang partisipan.⁵¹

⁵⁰ Abdullah K, Beberapa Metodologi dalam Penelitian Pendidikan dan Manajemen, (Samata –Gowa: CV . Gunadarma Ilmu: 2018), hlm. 1 – 9.

⁵¹ Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung PT Remaja Rosdakarya, Cet. Ke VII 2012), Halaman. 94-95.

Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti kata-kata, tulisan, pendapat orang dari obyek yang diteliti.⁵²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi di mana penelitian dilaksanakan. Dalam konteks penelitian ini, lokasi penelitian merujuk kepada Penyelenggara Haji dan Umroh, yang berlokasi di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi ini untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.

C. Subyek Penelitian dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merujuk kepada entitas yang akan diselidiki, baik itu individu, objek, atau organisasi. Secara umum, hasil penelitian akan mencakup kesimpulan yang berkaitan dengan subjek penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, mereka yang memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti disebut sebagai informan atau responden. Dalam penelitian ini, subyek penelitian melibatkan Pimpinan kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh PHU, Staf-stafnya dan Jamaah Haji di Kementerian Agama Banyumas.

2. Obyek penelitian

Objek penelitian merujuk kepada karakteristik, atribut, atau nilai tertentu yang dimiliki oleh individu, objek, atau aktivitas yang telah dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan digunakan sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan. Objek penelitian ini menjadi fokus utama, isu yang relevan, dan target utama penelitian. Dengan demikian, dalam penelitian ini, objek penelitian adalah mengenai bagaimana kepemimpinan kepala PHU dalam menyelesaikan permasalahan haji? (studi kasus kementerian agama kabupaten banyumas).

⁵² Prof. H. Moh. Kasiram, Metodologi Penelitian Kualitatif-kuantitatif, (Malang:UIN-Maliki Press, Tahun 2010) Hal. 175

D. Data Sumber

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan juga sekunder. Menurut Sugiyono 2012 pengumpulan data dapat dilakukan dari berbagai setting, cara, dan sumber.⁵³

1. Data Primer

Bila dilihat dari setting-nya data dapat dikumpulkan Sumber Data Primer dalam studi ini diperoleh dari serangkaian wawancara yang dilakukan dengan Kepala seksi PHU, Staf seksi PHU dan juga wawancara dengan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diambil dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya Soegiyono, 2011. Dalam proses penelitian ini, data sekunder didapatkan dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, serta literatur terkait lainnya yang memiliki relevansi dengan topik yang diteliti. Data sekunder ini dimanfaatkan sebagai bagian pendukung dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang esensial sebagai dasar dalam studi, peneliti menjalankan pengumpulan data dari situ dengan menerapkan tiga metode berikut:

1. Teknik Observasi

Sutrisno Hadi menjelaskan bahwa observasi adalah tindakan mengamati dan mencatat dengan sistematis fenomena yang sedang diteliti. Dengan pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa observasi melibatkan pengumpulan data dengan metode yang teliti dan terstruktur.

⁵³Wahyuningtias, Dianka, Trias Septyoari Putranto, and Raden Nana Kusdiana. "Uji kesukaan hasil jadi kue brownies menggunakan tepung terigu dan tepung gandum utuh." *Binus Business Review* 5.1 (2014): 57-65.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik observasi yang sistematis.⁵⁴

Metode observasi yang digunakan penulis adalah NonPartisipasi Menurut William dalam Given (2008) observasi non partisipasi merupakan metode yang relatif tidak terlalu mengganggu (unobtrusive) komunitas yang diteliti karena observasi dilakukan namun tanpa interaksi langsung dengan partisipan. Ada alasan sebuah penelitian lebih tepat menggunakan observasi nonpartisipasi keterbatasan akses peneliti terhadap kelompok tertentu sehingga tidak memungkinkan adanya kesempatan untuk melakukan observasi partisipan. Dalam setting penelitian seperti itu, tidak mungkin peneliti untuk melakukan pengamatan langsung namun bisa mempelajari video, internet pemberitaan soal permasalahan tersebut atau demonstrasi tersebut.⁵⁵

2. Teknik Wawancara

Teknik Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang sedang diwawancarai. Metode ini juga dapat dijelaskan sebagai cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dan berhadapan langsung dengan informan atau subjek penelitian. Wawancara menjadi relevan ketika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang perlu diteliti. Selain itu, peneliti perlu mendalami informasi yang disampaikan oleh responden selama proses wawancara.

Dalam penelitian ini, wawancara akan dilaksanakan dengan persiapan pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti untuk mencakup berbagai aspek pembahasan. Pihak yang akan diwawancarai mencakup kepala seksi

⁵⁴ Mufti Hasan Alfani, "Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru, Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance Volume 1 Nomor 1, Mei 2018, halaman, 8.

⁵⁵ Rachmawati, Tutik. "Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif." Unpar Press 1 (2017): 1-29.

Penyelenggara Haji dan umrah (PHU)Kementerian Agama kabupaten Banyumas, staf-staf, dan Jamaah haji yang menjadi subjek penelitian.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merujuk pada metode pengumpulan data melalui dokumen, baik dalam bentuk teks maupun catatan tertulis. Metode dokumenter diterapkan untuk mempelajari data yang terkandung dalam gambar, artikel, atau karya monumental.⁵⁶

Informasi tersebut mencakup laporan kegiatan dari Kementerian Agama kabupaten Banyumas, gambar-gambar selama pelaksanaan haji dan manasik haji, serta buku panduan. Penerapan Teknik Dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data yang diperoleh dari Teknik Observasi dan Wawancara, sehingga peneliti dapat memastikan tingkat validitas yang tinggi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan sistematis dalam menggali dan merangkum data yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan langkah-langkah seperti pengkategorian, penjabaran, serta pemilihan elemen yang signifikan untuk kemudian disusun kesimpulan agar dapat dipahami oleh orang lain maupun peneliti sendiri. Dalam menjalankan analisis data, terdapat beberapa langkah yang harus diikuti, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses analisis yang mengelompokkan, mengarahkan, dan mengasah data untuk memungkinkan pengambilan kesimpulan. Reduksi data juga dapat diartikan sebagai langkah-langkah penyederhanaan atau pemilihan data dari catatan-catatan lapangan yang tertulis. Proses reduksi data melibatkan beberapa tahap, seperti pertama-tama merangkum data, kedua menyusun kode dan catatan, ketiga

⁵⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1966), hlm.329.

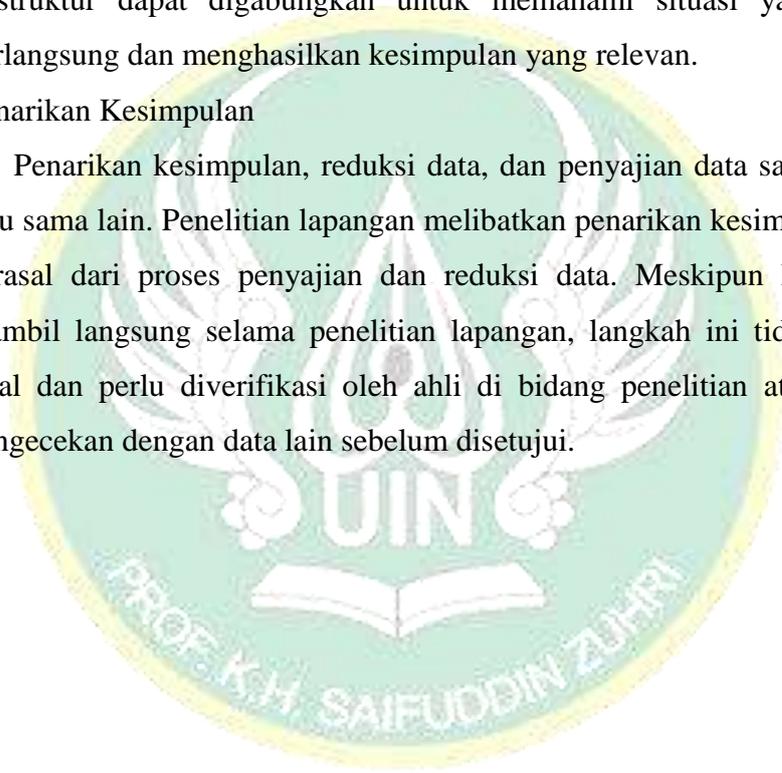
menelusuri tema dari kode dan catatan, dan terakhir membuat atau menyusun konsep dan penjelasan yang terkait dengan tema yang dibahas.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian informasi yang telah disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan pembentukan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam konteks penelitian kualitatif, presentasi data dilakukan melalui teks naratif seperti catatan lapangan, matriks, grafik, dan diagram. Dengan menggunakan berbagai bentuk ini, informasi yang terstruktur dapat digabungkan untuk memahami situasi yang tengah berlangsung dan menghasilkan kesimpulan yang relevan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan, reduksi data, dan penyajian data saling terkait satu sama lain. Penelitian lapangan melibatkan penarikan kesimpulan yang berasal dari proses penyajian dan reduksi data. Meskipun kesimpulan diambil langsung selama penelitian lapangan, langkah ini tidak bersifat final dan perlu diverifikasi oleh ahli di bidang penelitian atau melalui pengecekan dengan data lain sebelum disetujui.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas

1. Sejarah

Kementerian Agama Indonesia dibentuk untuk mengelola urusan agama dalam pemerintahan. Ide pendirian Kementerian Agama pertama kali disampaikan oleh Mr. Muhammad Yamin pada Sidang Badan Penyelidik Usaha-usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI) tanggal 11 Juli 1945. Dalam sidang tersebut, Mr. Muhammad Yamin mengusulkan perlunya sebuah kementerian khusus yang menangani urusan agama. Kementerian Agama resmi dibentuk dan diumumkan oleh pemerintah melalui siaran Radio Republik Indonesia. Haji Mohammad Rasjidi diangkat oleh Presiden Soekarno sebagai Menteri Agama pertama. Sebelumnya, Rasjidi adalah menteri tanpa portfolio dalam Kabinet Sjahrir, menggantikan K.H. A. Wahid Hasjim dan bertugas mengurus masalah-masalah umat Islam.⁵⁷

Seiring berjalannya waktu, Kementerian Agama terus berkembang dan memperluas pelayanannya untuk meningkatkan pelayanan publik. Saat ini, Penyelenggaraan haji dan umroh di Indonesia menjadi salah satu tugas utama Kementerian Agama. Seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah yang berangkat setiap tahunnya, Kementerian Agama membentuk Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) untuk mengelola semua aspek terkait pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Direktorat ini bertugas memastikan kelancaran dan keamanan pelaksanaan ibadah haji dan umroh, mulai dari pendaftaran, bimbingan, pemberangkatan, hingga kepulangan jamaah.

⁵⁷Kemenag RI

Menurut Menteri Agama, diperlukan Direktorat Jenderal yang khusus menangani penyelenggaraan haji karena masalah haji sangat kompleks dan membutuhkan perhatian penuh. Ia juga menyatakan bahwa penyelenggaraan haji pada tahun 2006 secara umum berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan pemonudukan dan penerbangan.

Kementerian Agama (Kemenag) Indonesia sebelumnya tidak memiliki Direktorat Jenderal (Dirjen) yang khusus menangani penyelenggaraan haji dan umrah. Sebelum adanya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), urusan haji dan umrah berada di bawah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji.

Perubahan ini terjadi pada tahun 2006, ketika Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dibentuk sebagai respons terhadap meningkatnya kompleksitas penyelenggaraan haji dan umrah.⁵⁸



Gambar 1.1 Kantor Penyelenggara haji dan umroh (PHU)

⁵⁸ Drs. Purwanto Hendro Puspito, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas

Seksi ini memiliki peran penting dalam mengelola dan menyelenggarakan ibadah haji dan umroh bagi masyarakat Kabupaten Banyumas. Dalam konteks operasionalisasi PP no. 1/SD tahun 1946 maka atas restu Gubernur KRT Mr Wongsonegoro, Menteri Agama Menunjuk Bapak R Usman Pujotomo (tokoh Hisbullah dan anggota KNI Wilayah Karesidenan Semarang) sebagai Kepala Jawatan Urusan Agama Jawa Tengah mulai tahun 1946 1948 kemudian diangkat penggantinya. Wilayah Jawa Tengah meliputi, Karesidenan, Semarang, Pati, Pekalongan, Kedu, Banyumas dan Surakarta. Pada tahun 1948 keluarlah undang-undang nomor 22 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Daerah Negara Republik Indonesia tersusun dalam tiga tingkatan yaitu Propinsi, Kabupaten dan Desa (kota Kecil), maka Kantor Jawatan Urusan Agama juga menyesuaikan menjadi sebagai berikut: 6 Kantor Jawatan Kotamadya 29 Kantor Jawatan Kabupaten 532 Kantor Jawatan Urusan Agama Kecamatan. Berdasarkan Konperensi Jawatan Agama seluruh Jawa Madura di Surakarta tanggal 17 s/d 18 Maret 1946 dan Maklumat menteri Agama nomor 2 tanggal 23 April 1946 maka lahirlah Kantor Urusan Agama Provinsi Jawa Tengah tanggal 24 April 1946 karena maklumat nomor 2 tanggal 23 April 1946 berlaku mulai tanggal 24 April 1946.⁵⁹

Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memiliki berbagai seksi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas kementerian di tingkat kabupaten. Salah satu seksi tersebut adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU). Seksi PHU di Kabupaten Banyumas dibentuk seiring dengan pembentukan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh di tingkat pusat. Pembentukan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan pengelolaan ibadah haji dan umroh secara lebih terstruktur dan efisien.⁶⁰

⁵⁹Website resmi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

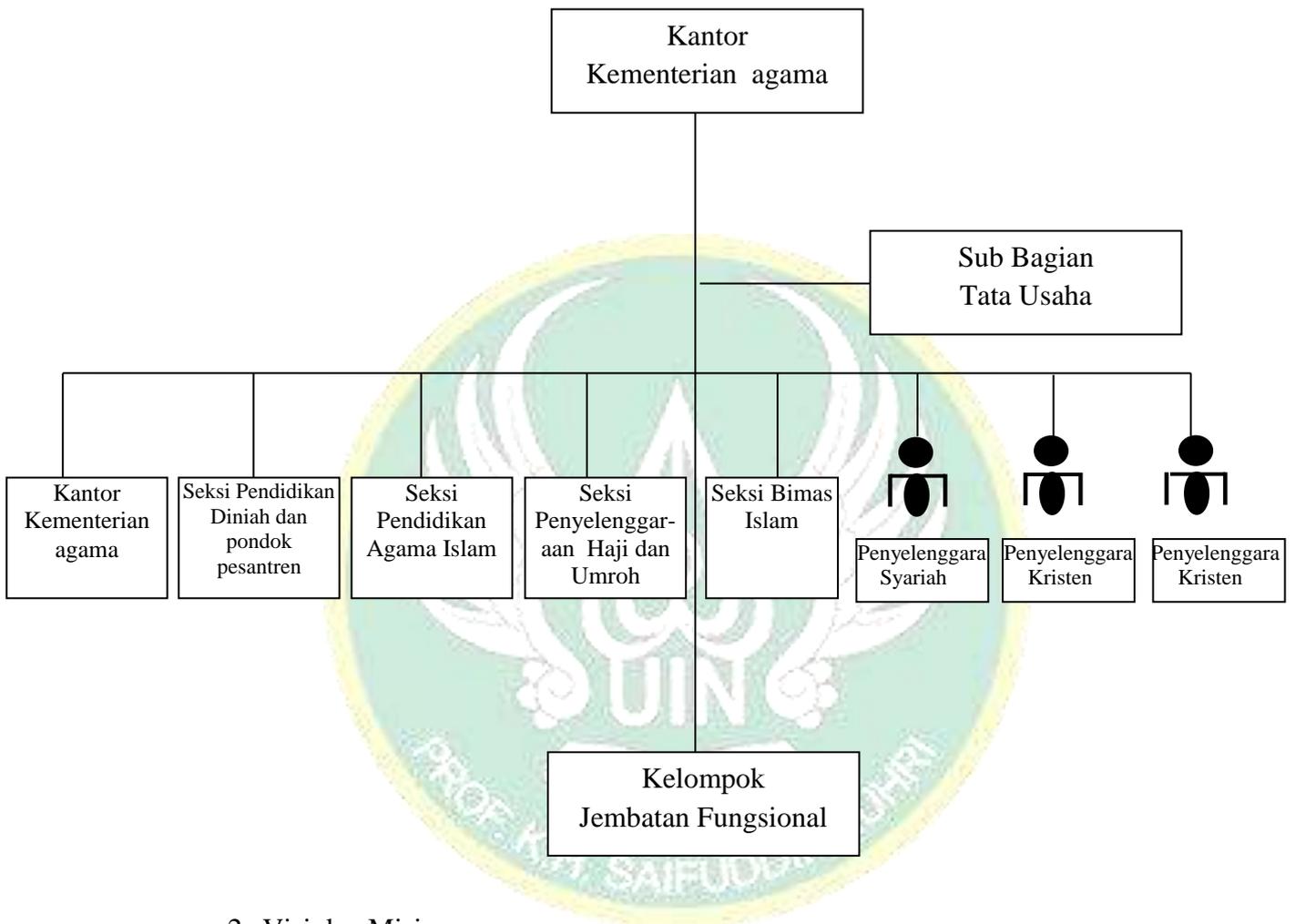
⁶⁰Naufal Iskandar Sebagai PLT Kepala seksi PHU (sementara)

Bagan 1.1 Struktur Kantor Kementerian Agama kabupaten banyumas

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KEMENTERIAN

AGAMA KABUPATEN BANYUMAS

(PMA NOMOR 13 TAHUN 2012)



2. Visi dan Misi

Berikut adalah visi dan misi penyelenggara haji dan umroh di Kabupaten Banyumas:

Visi

"Terwujudnya pelayanan prima dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang aman, nyaman, dan berkualitas bagi seluruh jamaah."

Misi

- a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan jamaah haji dan umroh melalui bimbingan manasik yang efektif dan efisien.
 - b. Penyediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai: Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta fasilitas pendukung yang diperlukan oleh jamaah haji dan umroh.
 - c. Pengawasan dan Evaluasi Berkelanjutan: Melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.
 - d. Pengembangan Sistem Informasi: Mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan sistem informasi untuk mempermudah akses dan proses administrasi bagi jamaah.
 - e. Peningkatan Kerja Sama: Meningkatkan kerja sama dengan pihak terkait, termasuk pemerintah daerah dan institusi lain, untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.
3. Struktur Tugas dan Fungsi

Struktur organisasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas terdiri dari beberapa posisi kunci yang masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik. Berikut adalah struktur dan pejabat yang memegang masing-masing posisi:

Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Banyumas

- a. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh: Drs. H. Purwanto Hendro Puspito
- b. Penyusun Bahan Pengawas Penyelenggara Haji: Hofar Ismail, S.E.
- c. Penyusun Bahan Perlengkapan Haji: Suwarto, S.H.
- d. Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji: Heri Isnaeni, S.H.
- e. Laporan Pengendalian BPS BPIH: Laila Azizah
- f. Penyusun Bahan Pelaporan: Nuriyah Syafaatin, S.Pd.

1) Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh: Drs.H. Purwanto Hendro Puspito

Tugas dan Fungsi:

Perencanaan dan Pengorganisasian: Merencanakan dan mengorganisir seluruh kegiatan penyelenggaraan haji dan umroh, termasuk administrasi, logistik, dan koordinasi dengan berbagai pihak terkait.

Koordinasi dan Supervisi: Mengkoordinasikan seluruh kegiatan di bawah seksi penyelenggaraan haji dan umroh, serta melakukan supervisi untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana.

Pelaporan dan Evaluasi: Membuat laporan kegiatan dan evaluasi terhadap pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umroh untuk peningkatan kualitas pelayanan.

2) Penyusun Bahan Pengawas Penyelenggara Haji: Hofar Ismail, S.E.

Tugas dan Fungsi:

Pengawasan: Melakukan pengawasan terhadap seluruh proses penyelenggaraan haji, memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan prosedur yang berlaku.

Evaluasi Kinerja: Menyusun bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan haji dan umroh untuk perbaikan dan peningkatan kualitas.

Pelaporan: Menyiapkan laporan pengawasan yang akurat dan komprehensif untuk disampaikan kepada atasan.

3) Penyusun Bahan Perlengkapan Haji: Suwanto, S.H.

Tugas dan Fungsi:

Pengadaan Perlengkapan: Mengatur dan mengawasi pengadaan perlengkapan haji, termasuk tas, pakaian, dan kebutuhan lainnya.

Distribusi Perlengkapan: Mengkoordinasikan distribusi perlengkapan kepada jamaah haji secara tepat waktu dan tepat sasaran.

Pelaporan: Menyusun laporan tentang status dan penggunaan perlengkapan haji untuk keperluan administrasi dan evaluasi.

4) Penyusun Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji: Heri Isnaeni, S.H.

Tugas dan Fungsi:

Pendaftaran Jamaah: Mengelola proses pendaftaran jamaah haji, memastikan seluruh data dan dokumen yang diperlukan terpenuhi.

Pembatalan Pendaftaran: Mengurus proses pembatalan pendaftaran haji dan memastikan prosedur yang benar diikuti.

Database Jamaah: Memelihara dan mengupdate database jamaah haji secara berkala untuk keperluan administrasi.

5) Laporan Pengendalian BPS BPIH: Laila Azizah

Tugas dan Fungsi:

Pengendalian Anggaran: Mengontrol dan memonitor penggunaan anggaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) sesuai dengan ketentuan.

Pelaporan Keuangan: Menyusun laporan keuangan yang berkaitan dengan penggunaan BPIH secara akurat dan tepat waktu.

Audit dan Verifikasi: Melakukan audit internal dan verifikasi penggunaan anggaran untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi.

6) Penyusun Bahan Pelaporan: Nuriyah Syafaatin, S.Pd.

Tugas dan Fungsi:

Penyusunan Laporan: Menyusun laporan kegiatan penyelenggaraan haji dan umroh, termasuk laporan harian, bulanan, dan tahunan.

Dokumentasi: Mengumpulkan dan mendokumentasikan semua data dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji.

Analisis Data: Melakukan analisis data untuk menghasilkan laporan yang informatif dan berguna bagi perbaikan proses penyelenggaraan haji.

B. Permasalahan Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas

Jemaah haji sering menghadapi berbagai permasalahan selama pelaksanaan ibadah haji. Beberapa permasalahan penyelenggara haji dan umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas yang biasanya dihadapi oleh jemaah haji antara lain:⁶¹

1. Kesehatan Jemaah Lansia

Sekitar 60% jemaah haji merupakan lansia yang membutuhkan perhatian khusus terhadap kesehatan mereka. Masalah kesehatan seperti penyakit kronis, kondisi fisik yang lemah, dan risiko tinggi terkena penyakit menular sering menjadi tantangan.



Gambar 1.2 persiapan pemberangkatan calon jemaah haji yang notabnya 60 Persen adalah lansia Lansia

Menurut ibu Sutijah salah satu jemaah haji “Banyak jemaah lain tiba-tiba sakit disaat pemberangkatan, padahal sebelumnya sehat-sehat saja, Ya, ada beberapa jemaah yang mengalami kelelahan dan dehidrasi karena harus menunggu lama. Petugas kesehatan sebenarnya sudah siap siaga, tetapi tetap saja kondisi ini cukup mengkhawatirkan.”⁶²

⁶¹Hofar Ismail S.E, Staf PHU Kementerian Agama Banyumas

⁶²Sutijah, Jemaah haji KBIH Al-arofat Kementerian Agama Banyumas



Gambar 1.3 Salah satu jamaah haji sakit di tanah suci

2. Keruwetan dalam Pembuatan Paspor

Pembuatan paspor sering kali menjadi masalah karena adanya perubahan peraturan yang tiba-tiba. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dan kebingungan bagi jemaah.

Proses pemeriksaan dan verifikasi dokumen memang memerlukan ketelitian tinggi. Kami harus memastikan semua data sesuai dengan yang ada di sistem. Kendala yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara data di dokumen dengan data di sistem kami, yang mengakibatkan penundaan dalam proses pembuatan paspor.⁶³

3. Visa Haji

Proses pengurusan visa haji yang kompleks dan memerlukan waktu lama sering menjadi kendala bagi jemaah.

Ya, pada saat pemeriksaan dokumen, kami harus menunggu lama karena ada beberapa jamaah yang dokumennya tidak lengkap atau ada kesalahan dalam data. Hal ini membuat proses verifikasi menjadi lambat dan antrean semakin panjang.⁶⁴

⁶³Hofar Ismail, Selaku Staf PHU Kementerian Agama Banyumas

⁶⁴Ibu sutijah, salah satu jamaah haji Al-arofat Kementerian Agama Banyumas

4. Pendaftaran dan Masa Tunggu

Masa tunggu pendaftaran haji bisa mencapai 30 tahun, yang menimbulkan ketidakpastian dan frustrasi bagi calon jemaah.

Masa tunggu bisa bervariasi tergantung dari jumlah pendaftar di tahun tersebut dan kuota yang diberikan. Saat ini, rata-rata masa tunggu bisa mencapai 20 hingga 30 tahun. Ini juga tergantung pada wilayah masing-masing karena kuota bisa berbeda-beda. Kami selalu berusaha untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran dan pengelolaan kuota. Selain itu, kami juga terus berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk mengupayakan penambahan kuota haji agar masa tunggu bisa berkurang.⁶⁵

Ibu sutijah salah satu jemaah banyumas mengatakan “Masa tunggu memang lama, jadi selama menunggu saya terus mempersiapkan diri dengan mengikuti berbagai manasik haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dan juga oleh pihak-pihak lain. Saya juga menabung untuk biaya tambahan yang mungkin diperlukan.”

5. Kendala Pelunasan Biaya Haji

Banyak jemaah yang menghadapi kesulitan dalam melunasi biaya haji, yang bisa menghambat proses keberangkatan. Seperti masalah ekonomi dll.



Gambar 1.4 *Persiapan pelaksanaan ibadah haji kabupaten Banyumas masa pemberangkatan 1445 H/2024 M terus dikebut, setelah pembuatan paspor, pemeriksaan kesehatan/istithoah oleh Dinas Kesehatan, perekaman Saudi Visa Bio maka calon jemaah haji harus segera melakukan pelunasan*

⁶⁵Naufal Iskandar, sebagai PLT Kepala Seksi sementara Kementerian Agama Banyumas

C. Kepemimpinan kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji

Menurut Drs. Hendro Purwanto Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh ada beberapa langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan haji diantaranya yaitu:⁶⁶

1. Metode Kepemimpinan

a. Menginventarisir Permasalahan

Inventarisasi permasalahan adalah proses pengidentifikasian dan pencatatan semua masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan haji dan umroh. Langkah ini penting untuk memahami secara komprehensif berbagai isu yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Prosedur:

Kepala Seksi PHU mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk laporan dari staf, umpan balik dari jemaah, dan hasil evaluasi lapangan. Permasalahan diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti kesehatan jemaah, administrasi, keuangan, dan keamanan. Semua permasalahan didokumentasikan secara sistematis untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

b. Mengkoordinasi Permasalahan

Koordinasi adalah proses pengaturan agar berbagai bagian organisasi bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks PHU, koordinasi diperlukan untuk memastikan bahwa semua unit yang terlibat dalam penyelenggaraan haji dan umroh bekerja secara sinkron.

Prosedur:

Kepala seksi PHU Mengadakan rapat koordinasi rutin dengan berbagai pihak terkait seperti tim medis, petugas administrasi, dan aparat keamanan. Kepala Seksi PHU mendistribusikan tugas berdasarkan prioritas dan kompetensi masing-masing unit dan Melakukan

⁶⁶ Drs. Purwanto Hendro Puspito, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas

pemantauan terus-menerus terhadap pelaksanaan tugas dan mengevaluasi kinerja secara berkala.

c. Mencari Informasi Permasalahan

Pencarian informasi adalah proses memperoleh data dan fakta yang relevan untuk memahami permasalahan secara mendalam. Informasi yang akurat dan terbaru sangat penting untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Prosedur:

Pimpinan PHU Mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti laporan internal, studi kasus, dan best practices dari daerah lain. Melakukan analisis data untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan pola yang muncul dan Mengadakan konsultasi dengan para ahli atau pihak berwenang yang memiliki pengetahuan mendalam tentang isu tertentu.

d. Mencari Solusi

Pencarian solusi adalah proses pengembangan opsi dan strategi untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi. Solusi yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah.

Prosedur:

Kepala seksi PHU Mengadakan sesi brainstorming dengan tim untuk menghasilkan berbagai solusi potensial. Mengevaluasi setiap opsi berdasarkan kriteria seperti efektivitas, biaya, dan dampak jangka panjang dan Melakukan uji coba solusi dalam skala kecil sebelum implementasi penuh untuk menilai efektivitasnya.

e. Menyelesaikan Permasalahan

Penyelesaian masalah adalah langkah akhir dalam proses manajemen masalah, di mana solusi yang dipilih diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Prosedur:

Pimpinan Seksi PHU Menerapkan solusi yang telah dipilih dengan melibatkan semua pihak terkait. Memantau pelaksanaan solusi dan

melakukan penyesuaian jika diperlukan untuk memastikan hasil yang optimal dan Melakukan evaluasi akhir untuk menilai keberhasilan solusi yang diterapkan dan mengambil pelajaran untuk perbaikan di masa depan.

2. Menangani Jamaah yang Mengalami Masalah saat Pemberangkatan Haji pada Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas

Pelaksanaan ibadah haji adalah salah satu kegiatan keagamaan terbesar yang melibatkan ribuan jamaah dari berbagai daerah. Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran proses pemberangkatan jamaah haji. Beberapa masalah yang sering terjadi selama pemberangkatan haji antara lain koordinasi dengan stakeholder, transportasi dan pembekalan, pengamanan dengan kartu identitas, serta pendampingan bagi jamaah. Artikel ini membahas metode penanganan masalah tersebut secara ilmiah.

a. Koordinasi dengan Stakeholder Daerah

Koordinasi dengan berbagai stakeholder daerah, termasuk kementerian lain, adalah langkah krusial untuk memastikan kelancaran pemberangkatan jamaah haji. Kerjasama ini mencakup aspek-aspek administrasi, keamanan, kesehatan, dan transportasi.

Metode Koordinasi:

Kepala seksi PHU Mengadakan rapat rutin dengan berbagai instansi terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan pihak bandara untuk membahas persiapan dan permasalahan yang mungkin timbul. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terintegrasi untuk mengatur peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dan Membentuk tim koordinasi lapangan yang terdiri dari perwakilan setiap stakeholder untuk memastikan pelaksanaan di lapangan berjalan sesuai rencana.

*Menurut Drs. H. Purwanto Hendro Puspito “Koordinasi dengan stakeholder daerah sangat penting untuk kelancaran pemberangkatan haji. Kami secara rutin mengadakan rapat koordinasi dengan berbagai instansi terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan pihak bandara. Dalam rapat ini, kami membahas berbagai persiapan dan potensi masalah yang mungkin timbul serta mencari solusi bersama. Kami juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terintegrasi untuk memastikan semua pihak memahami peran dan tanggung jawab masing-masing”.*⁶⁷

b. Transportasi dan Pembekalan

Pentingnya Transportasi dan Pembekalan:

Transportasi yang aman dan nyaman serta pembekalan yang memadai sangat penting untuk memastikan jamaah dapat berangkat ke Tanah Suci tanpa kendala.

Metode Penanganan:

Kepala Seksi PHU Bekerjasama dengan perusahaan transportasi untuk menyediakan bus yang nyaman dan aman bagi jamaah dari titik kumpul ke bandara. Mengadakan simulasi dan orientasi bagi jamaah mengenai prosedur keberangkatan, penggunaan transportasi, dan tindakan darurat dan Memberikan pembekalan kesehatan termasuk pemberian vaksinasi dan informasi kesehatan untuk menjaga kondisi fisik jamaah selama perjalanan.

Menurut Drs. H. Purwanto Hendro Puspito “Transportasi dan pembekalan merupakan aspek yang sangat krusial. Kami bekerjasama dengan perusahaan transportasi yang terpercaya untuk menyediakan bus yang nyaman dan aman bagi jamaah dari titik kumpul ke bandara. Selain itu, kami mengadakan simulasi dan orientasi bagi jamaah mengenai prosedur keberangkatan, penggunaan transportasi, dan tindakan darurat. Pembekalan kesehatan juga diberikan, termasuk pemberian vaksinasi dan informasi kesehatan untuk menjaga kondisi fisik jamaah selama perjalanan.”

⁶⁷ Drs. H. Purwanto Hendro Puspito, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas

c. Pengamanan dengan Kartu Identitas

Pentingnya Kartu Identitas:

Kartu identitas sangat penting untuk mengenali identitas jamaah dan memastikan keamanan, terutama di lokasi pengumpulan yang rawan.

Metode Penanganan:

Kepala seksi PHU Menerbitkan kartu identitas khusus haji yang mencakup informasi penting seperti nama, nomor paspor, kelompok terbang, dan kontak darurat. Mengimplementasikan sistem verifikasi digital untuk memastikan setiap jamaah terdaftar dan teridentifikasi dengan benar sebelum memasuki area pengumpulan dan transportasi dan Menempatkan petugas keamanan di titik-titik strategis untuk mengawasi dan memeriksa kartu identitas jamaah, serta mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang.

“Kartu identitas sangat penting untuk mengenali identitas jamaah dan memastikan keamanan, terutama di lokasi pengumpulan yang rawan. Kami menerbitkan kartu identitas khusus haji yang mencakup informasi penting seperti nama, nomor paspor, kelompok terbang, dan kontak darurat. Selain itu, kami mengimplementasikan sistem verifikasi digital untuk memastikan setiap jamaah terdaftar dan teridentifikasi dengan benar sebelum memasuki area pengumpulan dan transportasi. Petugas keamanan ditempatkan di titik-titik strategis untuk mengawasi dan memeriksa kartu identitas jamaah, serta mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang.”⁶⁸

d. Pendampingan bagi Jamaah

Pentingnya Pendampingan:

Pendampingan adalah kunci untuk memberikan bantuan langsung kepada jamaah yang mengalami kesulitan atau masalah selama pemberangkatan.

Metode Pendampingan:

Kepala seksi PHU Menunjuk pendamping dari kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang berpengalaman untuk setiap

⁶⁸Drs. H. Purwanto Hendro Puspito, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas

kelompok jamaah. Pendamping bertugas membantu jamaah dalam segala aspek, mulai dari administrasi hingga kesehatan. Memberikan pelatihan intensif bagi pendamping tentang penanganan situasi darurat, komunikasi yang efektif, dan pengetahuan medis dasar dan Membuat sistem komunikasi yang efisien antara pendamping, petugas kesehatan, dan petugas keamanan untuk memastikan informasi tentang kondisi jamaah dapat segera disampaikan dan ditangani.

Ya, pendampingan sangat penting untuk memberikan bantuan langsung kepada jamaah yang mengalami kesulitan atau masalah. Kami menunjuk pendamping dari kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang berpengalaman untuk setiap kelompok jamaah. Pendamping ini bertugas membantu jamaah dalam segala aspek, mulai dari administrasi hingga kesehatan. Kami juga memberikan pelatihan intensif bagi pendamping tentang penanganan situasi darurat, komunikasi yang efektif, dan pengetahuan medis dasar. Sistem komunikasi yang efisien antara pendamping, petugas kesehatan, dan petugas keamanan juga kami buat untuk memastikan informasi tentang kondisi jamaah dapat segera disampaikan dan ditangani.⁶⁹

3. Penyelesaian Permasalahan oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas

Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas memiliki peran penting dalam memastikan pelaksanaan ibadah haji yang lancar dan sukses. Dalam operasionalnya, berbagai permasalahan sering dihadapi, mulai dari persiapan administrasi hingga logistik. Skripsi ini membahas beberapa kasus permasalahan yang sulit diselesaikan, pada akhirnya PHU berhasil mengatasi kendala tersebut dan mencapai kesuksesan dalam pelaksanaan ibadah haji. Oleh PHU Kementerian Agama Banyumas, meliputi sosialisasi dengan jamaah, pengelolaan barang-barang tas seperti tas tenteng dan tas paspor, pengecekan BPJS, dan verifikasi surat-surat atau dokumen jamaah.

⁶⁹ Drs. H. Purwanto Hendro Puspito, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas

Tabel. 1.1 Permasalahan dan penyelesaian Kepala seksi PHU⁷⁰

No	Permasalahan	Penyelesaian
1	Kurangnya pemahaman jamaah mengenai prosedur pelaksanaan haji dapat menimbulkan kebingungan dan kendala operasional selama pemberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji.	<p>a. Permasalahan Kurangnya pemahaman jamaah haji diselesaikan oleh Pimpinan PHU dengan mengadakan program edukasi dan orientasi bagi calon jamaah haji di berbagai titik di Banyumas. Program ini mencakup penjelasan tentang prosedur administrasi, tata cara pelaksanaan ibadah haji, serta tips kesehatan dan keselamatan selama berada di Tanah Suci.</p> <p>b. Pimpinan PHU menyelenggarakan manasik haji secara rutin, yang memberikan simulasi praktis mengenai pelaksanaan ibadah haji. Hal ini membantu jamaah memahami secara langsung tata cara dan tahapan ibadah.</p> <p>c. PHU juga menyediakan materi sosialisasi dalam bentuk digital seperti video tutorial dan e-book, yang dapat diakses oleh jamaah melalui internet. Ini mempermudah jamaah untuk belajar kapan saja dan di mana saja</p>
2	Pengelolaan barang-barang bawaan jamaah termasuk	a. Permasalahan pengelolaan barang-barang tas jamaah haji diselesaikan

⁷⁰ Drs. Purwanto Hendro Puspito Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Banyumas.

	<p>tas tentang dan tas paspor, sering kali menjadi masalah karena risiko kehilangan atau tertukar</p>	<p>oleh Pimpinan PHU dengan memberikan label identifikasi khusus untuk setiap tas tentang dan tas paspor milik jamaah. Label ini mencakup nama, nomor paspor, dan nomor kelompok terbang, sehingga memudahkan pengenalandan pengelompokan barang.</p> <p>b. Pimpinan PHU dan para tim penyelenggara Haji dan Umroh akan memberikan sebuah instruksi khusus tentang cara mengemas barang bawaan mereka dengan benar, termasuk daftar barang yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan dibawa.</p> <p>c. Pimpinan PHU akan bekerja sama dengan pihak keamanan untuk menjaga barang-barang jamaah di titik-titik kumpul dan selama perjalanan menuju bandara. Petugas khusus ditugaskan untuk mengawasi dan memastikan barang-barang jamaah tetap aman dan tidak tertukar.</p>
3	<p>Data BPJS yang tidak sinkron mengacu pada ketidakcocokan atau ketidakselarasan antara data BPJS yang tercatat dengan data jamaah haji</p>	<p>a. Hal ini di selesaikan pimpinan PHU dengan Verifikasi BPJS, dengan melakukan verifikasi status BPJS setiap jamaah sebelum pemberangkatan. Jamaah yang belum terdaftar atau membutuhkan</p>

	yang sebenarnya	<p>pembaruan status BPJS dibantu oleh petugas PHU untuk menyelesaikan administrasi yang diperlukan.</p> <p>b. Pimpinan PHU memberikan sebuah informasi tentang pentingnya BPJS dan prosedur penggunaan layanan kesehatan selama di Tanah Suci. PHU juga menyediakan panduan mengenai fasilitas kesehatan yang bisa diakses oleh jamaah yang memegang BPJS.</p> <p>c. Pimpinan PHU akan bekerja sama dengan Dinas Kesehatan setempat untuk memastikan semua jamaah memiliki BPJS aktif dan siap digunakan. Petugas kesehatan juga dilibatkan dalam pemeriksaan dan verifikasi dokumen BPJS.</p>
4	Ketidaksesuaian atau kekurangan dalam surat-surat atau dokumen jamaah dapat menyebabkan masalah serius seperti penundaan keberangkatan atau masalah di imigrasi.	<p>a. Ketidaksesuaian atau kekurangan dalam surat-surat atau dokumen jamaah akan ditangani oleh Pimpinan PHU dengan memeriksa seluruh dokumen secara menyeluruh sebelum keberangkatan. Pemeriksaan ini mencakup paspor, visa, tiket penerbangan, dan dokumen pendukung lainnya. Setiap dokumen diverifikasi untuk memastikan keabsahan dan kesesuaian informasi</p> <p>b. Kepala seksi PHU menyediakan layanan bantuan administrasi bagi</p>

		<p>jamaah yang membutuhkan perbaikan atau penyempurnaan dokumen. Petugas administrasi PHU membantu jamaah dalam proses pengurusan dokumen yang diperlukan.</p> <p>c. Pimpinan seksi PHU menjalin koordinasi yang erat dengan kantor imigrasi untuk memastikan semua persyaratan dokumen terpenuhi dan tidak ada kendala dalam proses keimigrasian. Hal ini termasuk pengurusan visa secara kolektif untuk efisiensi dan kemudahan.</p>
--	--	--

D. Analisis Data

Kepemimpinan dalam organisasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penyelesaian permasalahan. Dalam konteks penyelenggaraan haji, peran Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sangat vital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepemimpinan Kepala Seksi PHU dalam menyelesaikan permasalahan haji di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Observasi dilakukan terhadap kegiatan dan proses penyelenggaraan haji, wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi PHU serta beberapa staf terkait, jamaah haji dan dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan arsip dan laporan terkait penyelenggaraan haji. Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 27 Mei sampai dengan 3 September 2024.

1. Kepemimpinan Transformasional

Burns dari penelitian deskriptif mengenai kepemimpinan transformasional sebagai proses “para pemimpin dan pengikut saling menaikkan diri ke tingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi”, seperti kemerdekaan, keadilan, dan kemanusiaan, dan bukan didasarkan atas emosi, seperti keserakahan, kecemburuan sosial, atau kebencian.⁷¹

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kabupaten Banyumas telah menerapkan gaya kepemimpinan transformasional ini. Penerapan tersebut terlihat dari berbagai upaya yang dilakukan untuk menginspirasi dan memotivasi staf dalam mencapai tujuan bersama. Gaya kepemimpinan ini tidak hanya fokus pada pencapaian target, tetapi juga mendorong inovasi dan perubahan positif dalam organisasi. Kepala Seksi PHU secara aktif mengarahkan staf untuk mengeksplorasi metode baru dalam penyelenggaraan haji dan umroh, sehingga kualitas pelayanan meningkat dan permasalahan dapat diselesaikan secara efektif.

Terutama karena menekankan pada perubahan positif dan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam konteks haji, metode ini memungkinkan kita untuk menginspirasi dan memotivasi staf agar lebih berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji. Dengan pendekatan ini, kita tidak hanya fokus pada tugas administratif, tetapi juga pada pengembangan kapasitas dan kemampuan staf untuk menghadapi tantangan yang lebih besar.⁷²

2. Komunikasi Efektif

Menurut Suprpto 2017, komunikasi yang efektif mampu mengubah sikap individu yang terlibat dalam proses komunikasi. Tujuan utama dari komunikasi yang efektif adalah untuk memudahkan pemahaman pesan antara pengirim dan penerima, dengan penggunaan bahasa yang lebih jelas dan komprehensif. Selain itu, komunikasi yang efektif juga melibatkan

⁷¹ Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, Bsc., MBA., Kepemimpinan Transformasional Hal 92, 2021

⁷² Drs. H. Purwanto Hendro Puspito, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Banyumas

pengiriman pesan dan umpan balik yang seimbang, serta keterampilan dalam memanfaatkan bahasa nonverbal secara baik.⁷³

Komunikasi yang baik antara Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dengan jamaah haji dan staf internal merupakan kunci dalam penyelesaian permasalahan. Sebagai contoh, penanganan keluhan jamaah terkait akomodasi dan transportasi dilakukan melalui saluran komunikasi langsung dan terbuka. Kepala Seksi PHU secara aktif mendengarkan keluhan dan masukan dari jamaah, serta memberikan respons yang cepat dan tepat. Melalui komunikasi yang efektif ini, tidak hanya masalah dapat diselesaikan dengan lebih efisien, tetapi juga terbangun kepercayaan dan hubungan yang lebih baik antara pihak penyelenggara dengan jamaah.

Dengan demikian, penerapan komunikasi yang efektif oleh Kepala Seksi PHU tidak hanya berkontribusi pada penyelesaian masalah yang ada, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan memperkuat koordinasi internal dalam mencapai tujuan bersama

3. Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah hal yang akan selalu dihadapi oleh manusia. Keputusan biasanya dibuat berdasarkan pertimbangan tertentu atau atas dasar logika, dengan memilih alternatif terbaik dari beberapa pilihan yang tersedia, serta ada tujuan yang ingin dicapai. Keputusan adalah hasil dari proses pemikiran yang melibatkan pemilihan satu dari beberapa alternatif yang bisa digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.⁷⁴

Proses pengambilan keputusan yang partisipatif melibatkan semua pihak terkait, sehingga solusi yang dihasilkan lebih komprehensif dan diterima oleh semua pihak. Dalam konteks penyelenggaraan haji di Kabupaten Banyumas, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) menerapkan pendekatan partisipatif dalam pengambilan keputusan. Contohnya, dalam penanganan permasalahan visa haji, Kepala Seksi PHU

⁷³ Mahadi, Ujang. "Komunikasi pendidikan (urgensi komunikasi efektif dalam proses pembelajaran)." *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 2.2 (2021): 80-90.

⁷⁴ Pratiwi, H. (2016). *Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: deepublish, 49-57.

melibatkan koordinasi dengan pemerintah pusat dan agen perjalanan. Dengan melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan, keputusan yang diambil tidak hanya lebih komprehensif tetapi juga lebih mudah diterima dan diimplementasikan.

Pendekatan partisipatif ini memastikan bahwa semua suara didengar dan dipertimbangkan, sehingga mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kepuasan semua pihak yang terlibat. Selain itu, proses ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan penyelenggaraan haji yang lebih efektif.

4. Manajemen krisis

Manajemen krisis adalah proses di mana organisasi mengatasi kejadian-kejadian yang mengganggu dan tidak terduga yang dapat membahayakan organisasi atau para pemangku kepentingannya. Menurut Gultekin, manajemen krisis adalah tindakan yang diambil oleh pemimpin yang berwenang selama masa krisis.⁷⁵

Kemampuan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kabupaten Banyumas dalam manajemen krisis terbukti dalam situasi-situasi darurat seperti penundaan penerbangan atau masalah kesehatan jamaah. Kepala Seksi PHU telah membentuk tim respon cepat yang siap siaga untuk menangani berbagai masalah yang mungkin timbul selama penyelenggaraan haji. Selain itu, penyediaan fasilitas medis yang memadai menjadi prioritas untuk memastikan kesehatan dan keselamatan jamaah terjaga.

Dalam situasi penundaan penerbangan, misalnya, tim respon cepat akan segera berkoordinasi dengan pihak maskapai dan otoritas terkait untuk mendapatkan informasi terbaru dan mengkomunikasikan situasi kepada jamaah dengan cepat dan jelas. Untuk masalah kesehatan, tim medis yang disiapkan akan memberikan penanganan pertama dan jika diperlukan, segera merujuk jamaah ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap.

⁷⁵ Ahmad, M. Ibnu. "Manajemen krisis: kepemimpinan dalam menghadapi situasi krisis Covid-19." *Leadership: jurnal mahasiswa manajemen pendidikan Islam* 1.2 (2020): 223-237.

Dengan langkah-langkah tersebut, Kepala Seksi PHU tidak hanya menunjukkan kemampuan dalam mengelola krisis, tetapi juga membangun kepercayaan jamaah terhadap layanan yang diberikan. Manajemen krisis yang efektif ini menjadi salah satu faktor kunci dalam menjaga kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan haji di Kabupaten Banyumas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas memainkan peran yang sangat vital dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul terkait pelaksanaan ibadah haji. Melalui studi kasus ini, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penyelesaian permasalahan tersebut sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, yaitu: kepemimpinan yang visioner, komunikasi yang efektif, serta kemampuan untuk beradaptasi dan bertindak cepat dalam menghadapi situasi darurat.

Kepemimpinan yang visioner ditandai dengan kemampuan untuk melihat jauh ke depan, mengantisipasi potensi permasalahan, serta merancang strategi yang tepat guna memastikan kelancaran pelaksanaan haji. Komunikasi yang efektif antara Kepala Seksi PHU dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk calon jemaah, pemerintah pusat, dan pihak terkait lainnya, juga merupakan faktor penentu yang penting. Hal ini memastikan bahwa informasi yang diperlukan dapat tersampaikan dengan baik dan semua pihak dapat bekerja secara sinergis.

Selain itu, kemampuan untuk beradaptasi dan bertindak cepat dalam menghadapi berbagai situasi darurat menunjukkan fleksibilitas dan ketangguhan dalam kepemimpinan. Kepala Seksi PHU yang mampu memberikan solusi cepat dan tepat akan lebih efektif dalam menangani permasalahan yang timbul, sehingga dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi para jemaah haji.

Dengan demikian, kepemimpinan yang kuat, komunikatif, dan adaptif dari Kepala Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas terbukti menjadi kunci utama dalam menyelesaikan permasalahan haji. Keberhasilan ini dapat menjadi contoh dan inspirasi bagi daerah lain dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan haji di masa mendatang. Ke depannya,

diharapkan bahwa peningkatan kompetensi kepemimpinan dan penguatan sistem koordinasi terus dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan haji di Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan temuan dalam studi ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas kepemimpinan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam menyelesaikan permasalahan haji:

1. Pelatihan Kepemimpinan yang Berkelanjutan

Menyediakan pelatihan kepemimpinan secara rutin dan berkelanjutan bagi Kepala Seksi PHU dan staf terkait untuk meningkatkan keterampilan manajerial, kemampuan berpikir strategis, serta pemecahan masalah. Pelatihan ini juga dapat mencakup pengembangan soft skills seperti komunikasi efektif dan manajemen stres.

2. Peningkatan Sistem Koordinasi

Mengembangkan dan memperkuat sistem koordinasi antara Kementerian Agama pusat dan daerah serta dengan pihak terkait lainnya seperti biro perjalanan haji dan umroh, pemerintah daerah, dan otoritas penerbangan. Sistem koordinasi yang baik akan memastikan informasi mengalir dengan lancar dan permasalahan dapat diselesaikan dengan lebih cepat.

3. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan data jemaah, penyebaran informasi, serta dalam proses pelaporan dan monitoring pelaksanaan haji. Sistem informasi yang terintegrasi akan membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat.

4. Peningkatan Keterlibatan Masyarakat

Melibatkan masyarakat, khususnya calon jemaah haji, dalam proses perencanaan dan evaluasi penyelenggaraan haji. Hal ini dapat dilakukan melalui forum diskusi, survei kepuasan, dan mekanisme umpan balik lainnya. Keterlibatan masyarakat akan memberikan masukan berharga dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan haji.

5. Penyediaan Layanan Darurat

Meningkatkan kesiapan dalam menghadapi situasi darurat dengan menyediakan layanan darurat yang memadai. Hal ini mencakup pelatihan simulasi darurat bagi petugas, penyediaan peralatan kesehatan, serta kerjasama dengan instansi terkait dalam penanganan keadaan darurat.

6. Evaluasi dan Pengawasan Berkala

Melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala terhadap kinerja penyelenggaraan haji dan umroh. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem yang ada serta mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan bahwa Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dapat lebih efektif dalam mengatasi permasalahan haji dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para jemaah. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan haji di Indonesia secara keseluruhan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah K, Beberapa Metediologi dalam Penelitian Pendidikan dan Manajemen, (Samata –Gowa: CV . Gunadarma Ilmu: 2018), hlm. 1 – 9.
- Afriansyah, Hade. Kepemimpinan pendidikan. 2020.
- Afrizal, D., Saputra, R., Wahyuni, L., & Erinaldi, E. (2020). Fungsi Instruktif, Konsultatif, Partisipatif dan Delegasi Dalam Melihat Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa Kelapapati Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(1), 1-8.
- Ahmad, M. Ibnu. "Manajemen krisis: kepemimpinan dalam menghadapi situasi krisis Covid-19." *Leadership: jurnal mahasiswa manajemen pendidikan Islam* 1.2 (2020): 223-237.
- Amalia Safitri Optimalisasi Fungsi Pengawasan Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh Di Adzikra Tour And Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2020
- Amirullah, Pengantar Manajemen (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h. 171
- Arikunto, Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek, (Jakarta: Bina Aksara, 1966),hlm.329.
- Astri, H. (2011). Penyelesaian konflik sosial melalui penguatan kearifan lokal. *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 2(2), 151-162.
- Connie Chairunnisa, Loc. Cit. h. 120-121
- Connie Chairunnisa, Manajemen Pendidikan dalam Multi Perspektif (Depok: PT. RajagrafindoPersada, 2016), h. 116
- Dani, A. A. (2018). Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 12(1), 23-45.
- Drs. Purwanto Hendro Puspito, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Banyumas
- Efendi, S., Darmawi, E., & Noviyanto, H. (2019). Fungsi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Kantor Camat Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 8(1), 48-54.

- Fahham, A. M. (2016). Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya. *Kajian*, 20(3), 201-218.
- Fahham, Achmad Muchaddam. "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya." *Kajian* 20.3 (2016): 201-218.
- Fahrudin, A., Purnama, B. E., & Riasti, B. K. (2010). Pembangunan sistem informasi layanan haji Berbasis web pada kelompok bimbingan ibadah haji Ar rohman mabrur kudus. *Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 3(1).
- Farhan, N. (2016). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, 12(1), 57-80.
- Farhan, N. (2016). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, 12(1), 70-71.
- Gary Yuki, *Kepemimpinan dalam Organisasi* (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2005),
- Ghufron, G. (2020). TEORI-TEORI KEPEMIMPINAN: Leadership Theories. *Fenomena*, 19(1), 73-79.
- Ginting, R., & Haryati, T. (2012). Kepemimpinan dan konteks peningkatan mutu pendidikan. *CIVIS: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2).
- Hofar Ismail S.E, Staf PHU Kementerian Agama Banyumas
- Idawati, I. (2017). Persoalan-Persoalan Kontemporer yang Terjadi dalam Pelaksanaan Ibadah Haji. *Warta Dharmawangsa*, (51).
- Indah Sari, Elsa Putri. Strategi Kepemimpinan Kepala Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kecamatan Summersuko Kabupaten Lumajang. Diss. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 142
- Kemenag RI
- Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88.
- Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI), *Laporan Hasil Pengawasan*, hlm. 36-48.

- Lano, P. F. "Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 4.1 (2015).
- Lano, P. F. (2015). Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(1).
- Mahadi, Ujang. "Komunikasi pendidikan (urgensi komunikasi efektif dalam proses pembelajaran)." *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 2.2 (2021): 80-90.
- Maulidya, A. (2018). Berpikir dan problem solving. *Ihya Al-Arabiyah: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Arab*, 4(1).
- Mufti Hasan Alfani, "Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru, *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* Volume 1 Nomor 1, Mei 2018, halaman, 8.
- Muspawi, M. (2014). Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi) (Vol. 16). Jambi University.
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung PT Remaja Rosdakarya, Cet. Ke VII 2012), Halaman. 94-95.
- Naufal Iskandar, sebagai PLT Kepala Seksi sementara Kementerian Agama Banyumas
- Pratiwi, H. (2016). *Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: deepublish, 49-57.
- Prof. H. Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-kuantitatif*, (Malang:UIN-Maliki Press, Tahun 2010) Hal. 175
- Rachmawati, Tutik. "Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif." *Unpar Press* 1 (2017): 1-29.
- Ratna Koba Susanti, Eki Oktaviani Zaini, Susanti, R. K., & Zaini, E. O. (2019). Analisis kualitas pelayanan haji dan umroh pada kantor kementerian agama kabupaten situbondo tahun 2019. *Acton*, 15(1), 32-43. Volume 15 no 1 tahun 2019 Hal 32-33
- Rivai, Ahmad. "Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3.2 (2020): 213-223.
- Rorimpandey, L. (2013). Gaya kepemimpinan transformasional, transaksional, situasional, pelayanan dan autentik terhadap kinerja pegawai Kelurahan Di

Kecamatan Bunaken Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).

Sahadi, S., Taufiq, O. H., & Wardani, A. K. (2020). Karakter kepemimpinan ideal dalam organisasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(3), 513-524.

Sari, Y. K. (2014). Pengaruh kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Patra Komala di Dumai. *Jurnal tepat manajemen bisnis*, 6(2), 119-127.

Sekretariat Komisi VIII DPR RI, "Executive Summary Tim Pengawas DPR RI pada penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1435 H/2014 M", hlm. 4.

Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 210

Sukatin, Raudatul Munawaroh, Sherly Marcela, Riri Andriyani, Syarani Margarita, Shannia Putri Sundafa, & Rita Maftuha, *Teori Dan Fungsi Kepemimpinan Dalam Dunia Pendidikan*

Sutijah, *Jamaah haji KBIH Al-arofat Kementerian Agama Banyumas*

Syahril, Sulthon. "Teori-teori kepemimpinan." *Ri'ayah: Jurnal Sosial dan Keagamaan* 4.02 (2019): 208-215.

Syarifu Thoha, op. cit. hh. 277-278

Syarifudin, E. (2004). *Teori Kepemimpinan*. *Al Qalam*, 21(102), 459-477.

Syarifudin, Encep. "Teori Kepemimpinan." *Al Qalam* 21.102 (2004): 459-477.

Wahjudi, P., & Putriana, M. F. (2014). Karakteristik dan status kesehatan jamaah haji kabupaten Banyuwangi tahun 2012. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(1).

Website resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

Website resmi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Wibowo, U. B. (2011). *Teori kepemimpinan*. Badan Kepegawaian Daerah Kota Yogyakarta [skripsi]. [internet]. [diunduh 26 September 2017]. Tersedia pada: http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/tmp/C_20201113.

Wildan hoslisandi, wildan. Strategi kepemimpinan kepala kantor kementerian agama dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kementerian agama

kabupaten situbondo. 2022. Phd thesis. Uin kiai haji achmad siddiq jember.

Yusni, Muhammad Ali. Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 2015, 3.1: 318-332.



LAMPIRANLAMPIRAN



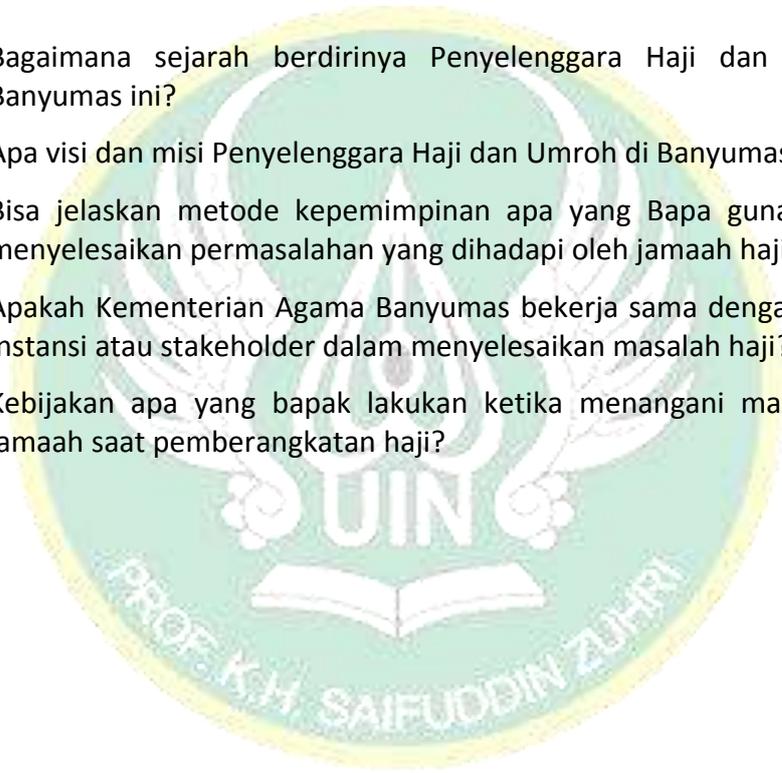
Lampiran 1

INSTRUMEN PENELITIAN

“Kepemimpinan Kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) dalam Menyelesaikan Permasalahan Haji (Studi kasus kementerian Agama Kabupaten Banyumas)”

PANDUAN WAWANCARA KEPALA SEKSI PHU KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS

1. Bagaimana sejarah berdirinya Penyelenggara Haji dan Umroh di Banyumas ini?
2. Apa visi dan misi Penyelenggara Haji dan Umroh di Banyumas?
3. Bisa jelaskan metode kepemimpinan apa yang Bapak gunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh jamaah haji?
4. Apakah Kementerian Agama Banyumas bekerja sama dengan berbagai instansi atau stakeholder dalam menyelesaikan masalah haji?
5. Kebijakan apa yang bapak lakukan ketika menangani masalah pada jamaah saat pemberangkatan haji?



**TRANKIP WAWANCARA KEPALA SEKSI PHU
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS**

Nama informan : Drs. H. Purwanto Hendro Puspito
 Hari, tanggal : Senin, 01 Juli 2024
 Waktu : 08.30–10.30 WIB
 Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Hasil	
Pewawancara	Bagaimana sejarah berdirinya Penyelenggara Haji dan Umroh di Banyumas ini?
Informan	<p>Kementerian Agama (Kemenag) Indonesia sebelumnya tidak memiliki Direktorat Jenderal (Dirjen) yang khusus menangani penyelenggaraan haji dan umrah. Sebelum adanya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), urusan haji dan umrah berada di bawah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji.</p> <p>Perubahan ini terjadi pada tahun 2006, ketika Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) dibentuk sebagai respons terhadap meningkatnya kompleksitas penyelenggaraan haji dan umrah</p>
Pewawancara	Apa visi dan misi Penyelenggara Haji dan Umroh di Banyumas?
Informan	<p>Visi dan Misi</p> <p>Berikut adalah visi dan misi penyelenggara haji dan umroh di Kabupaten Banyumas:</p> <p>Visi</p> <p>"Terwujudnya pelayanan prima dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang aman, nyaman, dan berkualitas bagi seluruh jamaah."</p> <p>Misi</p> <p>a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Meningkatkan</p>

	<p>kualitas pelayanan dan pembinaan jamaah haji dan umroh melalui bimbingan manasik yang efektif dan efisien.</p> <p>b. Penyediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai: Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta fasilitas pendukung yang diperlukan oleh jamaah haji dan umroh.</p> <p>c. Pengawasan dan Evaluasi Berkelanjutan: Melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.</p> <p>d. Pengembangan Sistem Informasi: Mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan sistem informasi untuk mempermudah akses dan proses administrasi bagi jamaah.</p> <p>e. Peningkatan Kerja Sama: Meningkatkan kerja sama dengan pihak terkait, termasuk pemerintah daerah dan institusi lain, untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji dan umroh</p>
Pewawancara	Bisa jelaskan metode kepemimpinan apa yang Bapa gunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh jamaah haji?
Informan	<p>a. Menginventarisir Permasalahan</p> <p>b. Mengkoordinasi Permasalahan</p> <p>c. Mencari Informasi Permasalahan</p> <p>d. Mencari Solusi</p> <p>e. Menyelesaikan Permasalahan</p>

Pewawancara	Apakah Kementerian Agama Banyumas bekerja sama dengan berbagai instansi atau stakeholder dalam menyelesaikan masalah haji?
-------------	--

Informan	Koordinasi dengan stakeholder daerah sangat penting untuk kelancaran pemberangkatan haji. Kami secara rutin mengadakan rapat koordinasi dengan berbagai instansi terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan pihak bandara. Dalam rapat ini, kami membahas berbagai persiapan dan potensi masalah yang mungkin timbul serta mencari solusi bersama. Kami juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terintegrasi untuk memastikan semua pihak memahami peran dan tanggung jawab masing-masing
Pewawancara	Kebijakan apa yang bapak lakukan ketika menangani masalah pada jamaah saat pemberangkatan haji?
Informan	<p>Transportasi dan pembekalan merupakan aspek yang sangat krusial. Kami bekerjasama dengan perusahaan transportasi yang terpercaya untuk menyediakan bus yang nyaman dan aman bagi jamaah dari titik kumpul ke bandara. Selain itu, kami mengadakan simulasi dan orientasi bagi jamaah mengenai prosedur keberangkatan, penggunaan transportasi, dan tindakan darurat. Pembekalan kesehatan juga diberikan, termasuk pemberian vaksinasi dan informasi kesehatan untuk menjaga kondisi fisik jamaah selama perjalanan.</p> <p>Kartu identitas sangat penting untuk mengenali identitas jamaah dan memastikan keamanan, terutama di lokasi pengumpulan yang rawan. Kami menerbitkan kartu identitas khusus haji yang mencakup informasi penting seperti nama, nomor paspor, kelompok terbang, dan kontak darurat. Selain itu, kami mengimplementasikan sistem verifikasi digital untuk memastikan setiap jamaah terdaftar dan teridentifikasi dengan benar sebelum memasuki area pengumpulan dan transportasi. Petugas keamanan ditempatkan di titik-titik strategis untuk mengawasi dan memeriksa kartu identitas jamaah, serta mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang.</p> <p>pendampingan sangat penting untuk memberikan bantuan langsung kepada jamaah yang mengalami kesulitan atau masalah. Kami menunjuk pendamping dari kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) yang berpengalaman untuk setiap kelompok jamaah. Pendamping ini bertugas membantu jamaah dalam segala aspek, mulai dari administrasi hingga kesehatan. Kami juga memberikan pelatihan intensif bagi pendamping tentang penanganan situasi darurat, komunikasi yang efektif, dan pengetahuan medis dasar. Sistem komunikasi yang efisien antara pendamping, petugas kesehatan, dan petugas keamanan juga kami buat untuk memastikan informasi tentang kondisi jamaah dapat segera disampaikan dan ditangani.</p>

**PEDOMAN WAWANCARA STAF PHU KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANYUMAS**

1. Bisa bapak jelaskan Masalah yang sering terjadi pada PHU?
2. Bisa bapak jelaskan Masalah yang sering terjadi pada jamaah haji?

**TRANSKIP WAWANCARA STAF PHU KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANYUMAS**

Nama informan : Hofar Ismail.

Hari, tanggal : Senin, 01 Juli 2024

Waktu : 18.30–19.30 WIB

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

Hasil	
Pewawancara	Bisa bapak jelaskan kendala yang sering terjadi pada jamaah haji?
Informan	Proses pemeriksaan dan verifikasi dokumen memang memerlukan ketelitian tinggi. Kami harus memastikan semua data sesuai dengan yang ada di sistem. Kendala yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara data di dokumen dengan data di sistem kami, yang mengakibatkan penundaan dalam proses pembuatan paspor
Pewawancara	Bisa bapak jelaskan Masalah yang sering terjadi pada jamaah haji?
Informan	<ul style="list-style-type: none">➤ Sekitar 60% jamaah haji merupakan lansia yang membutuhkan perhatian khusus terhadap kesehatan mereka. Masalah kesehatan seperti penyakit kronis, kondisi fisik yang lemah, dan risiko tinggi terkena penyakit menular sering menjadi tantangan.➤ Keruwetan dalam Pembuatan Paspor➤ Visa Haji➤ Pendaftaran dan Masa Tunggu➤ Kendala Pelunasan Biaya Haji

**PEDOMAN WAWANCARA JAMAAH HAJI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN BANYUMAS**

1. Bisa jelaskan kendala apa saja yang ibu dihadapi selama melaksanakan ibadah haji?
2. Apakah Ibu menghadapi kendala dalam mengurus dokumen-dokumen tersebut?

**TRANSKIP WAWANCARA JAMAAH HAJI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN BANYUMAS**

Nama informan : Sutijah
Hari, tanggal : 2 Juli 2024
Waktu : 16.30-17.00 WIB
Tempat : Rumah Ibu Sutijah

Hasil	
Pewawancara	Bisa jelaskan kendala apa saja yang ibu dihadapi selama melaksanakan ibadah haji?
Informan	<p>Banyak jamaah lain tiba-tiba sakit disaat pemberangkatan padahal sebelumnya sehat-sehat saja, ada beberapa jamaah yang mengalami kelelahan dan dehidrasi karena harus menunggu lama. Petugas kesehatan sebenarnya sudah siap siaga, tetapi tetap saja kondisi ini cukup mengkhawatirkan.</p> <p>Masa tunggu memang lama, jadi selama menunggu saya terus mempersiapkan diri dengan mengikuti berbagai manasik haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dan juga oleh pihak-pihak lain. Saya juga menabung untuk biaya tambahan yang mungkin diperlukan.</p>
Pewawancara	Apakah Bapak/Ibu menghadapi kendala dalam mengurus dokumen-dokumen tersebut?
Informan	Ya, pada saat pemeriksaan dokumen, kami harus menunggu lama karena ada beberapa jamaah yang dokumennya tidak lengkap atau ada kesalahan dalam data. Hal ini membuat proses verifikasi menjadi lambat dan antrean semakin panjang.

TRANSKIP DOKUMENTASI

No	Objek	Ada	Tidak
1.	Sejarah Seksi PHU	✓	
2.	Profil Seksi PHU	✓	
3.	Visi dan Misi Seksi PHU	✓	
4.	Permasalahan PHU dan Jamaah Haji	✓	
5.	Metode Kepemimpinan Seksi PHU	✓	
6.	Menyelesaikan Permasalahan Haji	✓	



Lampiran 2



Gambar 1. Wawancara Bersama Kepala Seksi PHU Yakni Drs. H. Purwanto Hendro Puspito



Gambar 2. Wawancara Bersama Staf Seksi PHU Yakni Hofar Ismail



Gambar 3. Wawancara Bersama Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Banyumas



Gambar 6. Dipimpin oleh Ky Azhar, jamaah haji dari kloter 74 menggelar kegiatan Mujahadah di musola hotel Darot Al Akhyar



Gambar 7. Sebanyak 1.110 Calon Jamaah Haji asal Banyumas diberangkatkan secara bertahap dari Pendopo Sinpanji Purwokerto. Calhaj asal Banyumas dibagi dalam 5 kelompok terbang



Gambar 8. Tangis bahagia mewarnai kepulangan jemaah haji dari Kabupaten Banyumas yang tergabung dalam kloter 17,18,19,dan 20

Lampiran 3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Gufron Ubaidillah
NIM : 2017103048
Program Studi : Manajemen Dakwah Jurusan
: Dakwah
Tahun Ajaran : 2020/2021
TTL : Brebes, 25 November 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Ds. Sutamaja RT 03 RW 01 Kec. Kersana Kab. Brebes,
Jawa Tengah
Kewarganegaraan : Indonesia
No Hp : 087823939413
Email : ubaibintoip025@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Sdn Sutamaja 01 2008-2014
2. Smp Muhammadiyah Ketanggungan 2014 2017
3. Ma Al-Hikmah 02 2017-2020
4. Uin Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Dalam
Proses

PENGALAMAN ORGANISASI

1. SENDAWA (Seni Nada dan Dakwah)
2. KPMDB (Keluarga Pelajar Mahasiswa Daerah Brebes)

Purwokerto, 9 Juli 2024



Gufron Ubaidillah
NIM: 2017103048