

**MANAJEMEN STRATEGIS MENGATASI KASUS
PEMBATALAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI



Oleh

**EKA SRI RAHAYU
NIM : 211103040005**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
2025**

**MANAJEMEN STRATEGIS MENGATASI KASUS
PEMBATALAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah



Oleh :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**EKA SRI RAHAYU
NIM : 211103040005**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
2025**

**MANAJEMEN STRATEGIS MENGATASI KASUS
PEMBATALAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER**

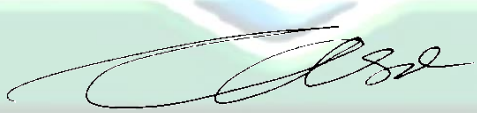
SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh :

**EKA SRI RAHAYU
NIM : 211103040005**

Disetujui Pembimbing



**Nasiruddin Al Ahsani, Lc., M.Ag.
NIP. 199002262019031006**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**MANAJEMEN STRATEGIS MENGATASI KASUS
PEMBATALAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Social (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Selasa
Tanggal : 29 April 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Aprilya Fitriani, M.M
NIP. 199104232018012002

Muhammad Arif Mustaqim, S.Sos., M.Sosio
NIP. 198711182023211016

Anggota :

1. Dr. H. Rosyadi Badar, M.Pd.I.

2. Nasirudin Al Ahsani, LC, M.Ag

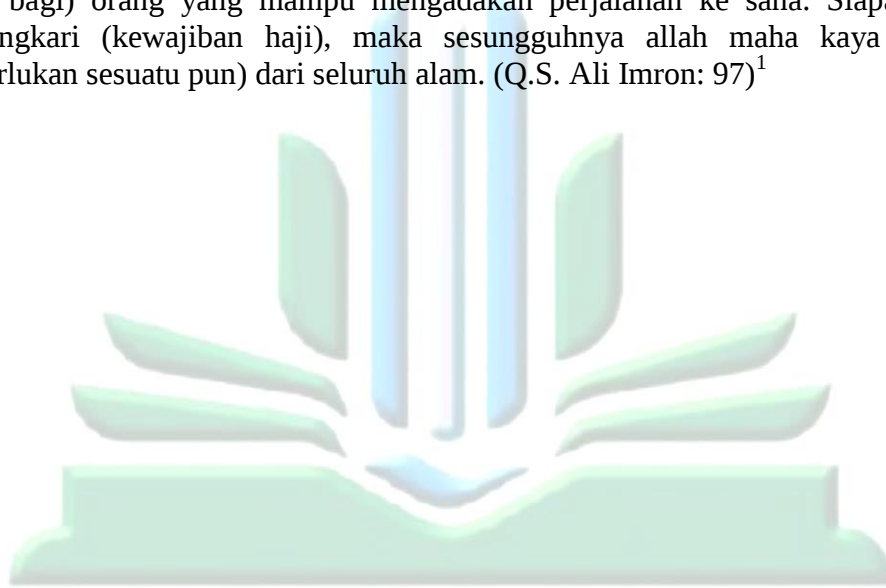
Menyetujui
Dekan Fakultas Dakwah

Dr. Fawaizul Umam, M.Ag
NIP. 197302262000031001

MOTTO

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ
إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amankanlah dia (diantara) kewajiban manusia terhadap allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam. (Q.S. Ali Imron: 97)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Mushaf AI – Hadi* (Jakarta: Maktab al – fatih, 2018), 62.

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas rahmat ALLAH SWT yang telah memberikan taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan lancar. Semua ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak yang terlibat dalam penulisan karya ilmiah ini. Maka penulis mengucapkan banyak berterima kasih kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Nur Kholis. Beliau memang tidak pernah merasakan bangku perkuliahan, namun beliau selalu memberikan motivasi, dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Pintu surgaku, ibunda Siti Makhsunah. Beliau sangat banyak berperan penting dalam proses penyelesaian tugas akhir saya, tidak henti memberikan semangat, motivasi bahkan doa beliau lah yang saya tunggu, karena saya percaya doa ibu lebih cepat menembus langit.
3. Adik saya tercinta Muhammad Raffi Ramadhan. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
4. Nenek saya tercinta. Terima kasih atas doa-doa yang selalu dipanjatkan untuk saya serta dukungan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat ALLAH SWT yang telah memberikan taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan lancar. Semua ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak yang terlibat dalam penulisan karya ilmiah ini. Maka penulis mengucapkan banyak berterima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag. M.M. CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Fawaizul Umam, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang mau menyetujui hasil tugas akhir yang sudah diselesaikan.
3. Ibu Aprilya Fitriani, S.B.M. M.M., selaku Ketua kordinator program Manajemen Dakwah yang memberikan dukungan bagi penulis.
4. Bapak Nasiruddin Al Ahsani, Lc., M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Bapak Nur Sholeh, M.Pd.I., selaku kepala seksi penyelenggara haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang telah bersedia membantu penulis dalam mengumpulkan informasi terkait tugas penelitian.
6. Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang bersedia membantu penulis mencari informasi terkait tugas penelitian.

7. Calon jama'ah haji yang mengajukan pembatalan haji, *Stakeholder* diantaranya KBIHU, Bank syari'ah, Pihak KUA yang bersedia untuk diwawancarai sebagai bahan pendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Jember, 07 Maret 2025

Penulis



ABSTRAK

Eka Sri Rahayu, 2025: Manajemen Strategis Mengatasi Kasus Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Kata Kunci : Manajemen Strategis, PHU, Pembatalan

Penyelenggaraan haji diatur berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh sebagai landasan hukum terkait dengan kualitas Penyelenggara Haji dan Umroh secara nyaman, aman, tertib dan sesuai dengan ketentuan syariat. Dibuatnya perundang-undangan tersebut menjadikan pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan aman, tertib dan sesuai dengan ajaran agama Islam. Kementerian Agama sebagai lembaga yang berwenang dalam mengelola dan Penyelenggaraan Haji dan Umroh pastinya menghadapi sebuah tantangan, salah satunya adalah masalah izin pelepasan. Pembatalan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor sehingga di wilayah Kabupaten Jember termasuk angka tertinggi pembatalan haji.

Adapun fokus penelitian ini adalah: Manajemen strategis mengatasi kasus pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen strategis mengatasi kasus pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan mendeskripsikan manajemen strategis mengatasi kasus pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen strategis mengatasi kasus pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Penelitian ini memilih jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang dipaparkan secara deskriptif. Dalam penelitian ini juga menggunakan Data berupa hasil analisis SWOT dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Adapun kesimpulan yang diperoleh peneliti yaitu Manajemen strategis yang diterapkan oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji yaitu dengan mengadakan edukasi para jama'ah, bekerja sama dengan KBIHU, KUA, sosialisasi baik secara langsung di tempat atau melalui media sosial dan Bank syariah. Faktor pendukung dalam menerapkan manajemen strategis mengatasi pembatalan adanya kerjasama antara pihak eksternal dan internal dalam proses mengatasi pembatalan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Adapun faktor penghambat dalam menerapkan manajemen strategis adanya miskomunikasi dengan calon jama'ah haji, dan adanya beberapa pihak oknum travel yang memanfaatkan proses pembatalanhaji untuk mencari view kepada calon jama'ah sehingga tergiur ke umroh.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ixi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	23

BAB III METODE PENELITIAN 37

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 37

B. Lokasi Peneliti 38

C. Subyek Penelitian 38

D. Teknik Pengumpulan Data 41

E. Analisis Data 44

F. Keabsahan Data 46

G. Tahap Penelitian 47

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 49

A. Gambaran Objek Penelitian 49

B. Penyajian Data dan Analisis 55

C. Pembahasan Temuan 74

BAB IV PENUTUP 83

A. Kesimpulan 83

B. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA. 85

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	21
2.2 Matriks SWOT	28
2.3 Analisis SWOT	30
4.1 Matriks SWOT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.....	73
4.2 Kegiatan Manajemen Strategis PHU	77



DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Pembatalan Haji Kemenag Jember 2024	4
1.2 Diagram Faktor Pembatalan.....	7
2.1 Elemen Dasar Manajemen	25
2.2 Kuadrat SWOT.....	32
4.1 Struktur Organisasi PHU.....	52
4.2 Proses Pembatalan Haji.....	57
4.3 Wawancara dengan Kepala Seksi PHU	58
4.4 Proses Pembatalan dan Edukasi Jamaah Haji	65



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Data Verbal Wawancara
- Lampiran 4 : Kuesioner Swot
- Lampiran 5 : Kegiatan Penelitian
- Lampiran 6 : Foto Hasil Dokumentasi
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Tempat Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Melakukan Dan Di Ijin Kan Penelitian
- Lampiran 9 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji merupakan kewajiban bagi manusia yang memeluk agama Islam, yang mana orang muslim yang dimaksud disini adalah manusia yang berakal dan mempunyai kemampuan dalam menjalankan haji baik secara fisik dan finansial. Ibadah haji merupakan urutan rukun Islam ke lima yang dilakukan di tanah suci berdasarkan ketentuan yang sudah diterapkan. Ibadah haji tidak hanya membutuhkan kecukupan finansial, tetapi juga ketahanan mental, kesehatan, dan spritual yang kuat. Haji diwajibkan bagi orang yang mampu (*Istitha'ah*), yang meliputi dua aspek yaitu kesedianan dana untuk membayar ongkos haji (ONH), dan kemampuan fisik yang menjadi syarat penting dalam menjalankan ibadah haji, mengingat bahwa rukun dan wajib haji sangat terkait kemampuan fisik.²

Haji merupakan salah satu ibadah yang sangat diinginkan oleh setiap orang muslim bahkan mereka yang sudah berkesempatan mendaftarkan diri untuk ibadah haji dengan sabar menunggu nomer porsi haji untuk keberangkatannya. Karena ibadah haji merupakan ibadah untuk menyempurnakan rukun Islam kelima. Ibadah haji menjadi wajib apabila seorang muslim mampu melaksanakan haji baik secara fisik dan finansial. Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an sebagai landasan kewajiban

² Yuyun Afandi. "*Haji Bagi Generasi Milenial*". (Semarang: Tim Fatawa Publishing, 2021) hlm 21

melaksanakan ibadah haji terdapat pada surah ali imron ayat 97 sebagai berikut:

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

Artinya : Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amankanlah dia (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam. (Q.S. Ali Imron:97)³

Ayat di atas menjelaskan bahwasanya wajib hukumnya melaksanakan ibadah haji bagi manusia yang memeluk agama Islam yang dimaksudkan adalah mampu dalam hal secara fisik dan finansial. Bahwasanya banyak manusia yang berkecukupan, berlimpah harta mampu secara finansial tetapi secara fisiknya lemah atau sakit alhasil menjadi kendala untuk menunaikan ibadah haji dan sebaliknya banyak manusia yang secara fisiknya sehat tapi Allah masih belum menghendaki secara finansial hal tersebut juga menjadi kendala untuk menunaikan ibadah haji, akan tetapi hal tersebut bukan meenjadi alasan ketika Allah sudah berkehandak apapun yang Allah kehendaki pasti akan terwujud.

Penyelenggaraan haji diatur berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh sebagai landasan hukum terkait dengan kualitas Penyelenggara Haji dan Umroh secara

³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Mushaf AI – Hadi* (Jakarta: Maktab al – fatih, 2018), 62.

nyaman, aman, tertib dan sesuai dengan ketentuan syariat. Di buatnya perundang-undangan tersebut menjadikan pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan aman, tertib dan sesuai dengan ajaran agama Islam.⁴

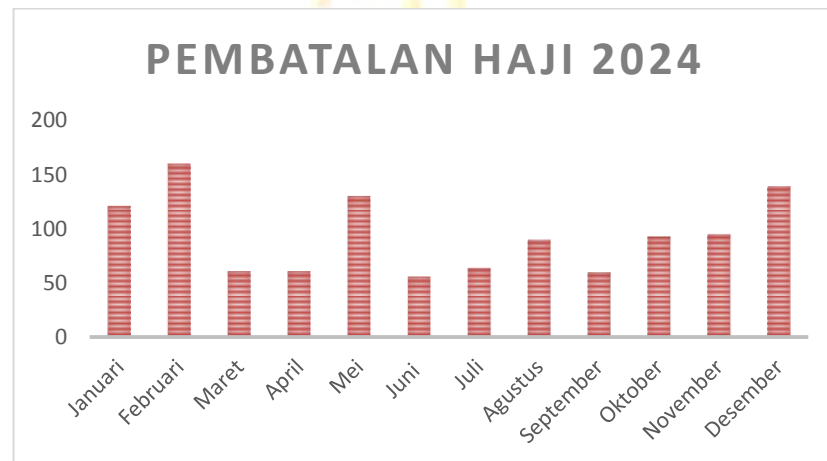
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dalam hal penyelenggaraan haji tahun 2024 mempunyai porsi kuota jama'ah haji yang diberangkatkan pada tahun 2024 ke tanah suci ada 2.514 porsi kuota jama'ah haji, akan tetapi dalam data Kementerian Agama Jember mendapatkan kuota tambahan yang awalnya kuota jama'ah berjumlah 2.514 menjadi 2.708 calon jama'ah haji yang di berangkatkan ke tanah suci. Penambahan jama'ah haji terakumulasi dari penggabungan mahram dan pendamping haji sebanyak 146 orang dan penambahan murni sebanyak 121 calon jama'ah haji. Berdasarkan sistem pengelolaan dan informasi penyelenggaraan ibadah haji terpadu (SISKOHAT) secara nasional, Januari-Maret tahun 2023 terdapat 20.632 calon jamaah haji yang membatalkan porsi hajinya.⁵ Tahun 2023 terdapat tiga kabupaten di Jawa Timur yang memiliki angka pembatalan haji cukup tinggi, diantaranya Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Jember. Kabupaten Jember menjadi kabupaten terbesar dalam angka pembatalan haji se- wilayah tapal kuda.

Awal tahun 2024 angka pembatalan haji di Kabupaten Jember terus meningkat sangat drastis bahkan sampai setara dengan pendaftaran haji.

⁴ Peraturan Pemerintahan RI, 'Undang –Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh', Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, 004251, 2019, 3 <<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>>.

⁵ "Hafidzatul Mu'tamroh. Strategi Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) dalam Mengurangi Angka Pembatalan Haji Di Kementrian Agama Kabupaten Jember" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember 2024).

berikut data Pembatalan calon jamaah haji yang membatalkan nomor porsi haji di tahun 2024 dari bulan Januari – Desember 2024:



Gambar 1.1

Data Pembatalan calon jamaah yang membatalkan nomer porsi Haji
Kemenag Jember 2024

Sumber: data hasil Wawancara Peneliti 2024

Kementerian Agama sebagai lembaga yang berwenang dalam mengelola dan Penyelenggaraan Haji dan Umroh pastinya menghadapi sebuah tantangan, salah satunya adalah masalah izin pelepasan. Pembatalan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang sudah peneliti rangkum ketika wawancara dengan pegawai PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu kendala prosedur adminidrasi pembatalan yang terbilang cukup banyak langkah-langkah yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk pembatalan haji, biasanya para jama'ah haji tidak semua memahami prosedur persyaratan dikarenakan cukup banyak data yang harus dikumpulkan. Hal tersebut biasanya sering terjadi pada jama'ah yang awam dan lansia. Dampak kesehatan banyak para calon jama'ah haji yang membatalkan haji

dikarenakan sakit parah bahkan ada yang sampe meninggal dunia bagi calon jama'ah yang meninggal dunia para keluarganya ada yang dilimpahkan kepada ahli warisnya tetapi banyak juga yang tidak mau dilimpahkan atau dibatalkan dikarenakan adanya pertengkaran dan hak harta waris. Keuangan jama'ah yaitu pembatalan sering berdampak pada kerugian finansial yang berpotensi merugikan para calon jama'ah dan kontrol kualitas dan penyediaan layanan. Hal tersebut sering terjadi beberapa oknum akibat layanan dari penyedian travel yang tidak bertanggung jawab.

Faktor pendukung dan mengatasi beberapa faktor yang ada dipenyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Jamaah haji yang membatalkan nomer porsi hajinya dengan alasan ekonomi bagi pihak PHU menyediakan solusi terkait permasalahan yang ada yaitu dengan memberikan edukasi kepada calon jamaah haji bahwasanya ibadah haji boleh ditunda satu, dua, sampai bertahun-tahun tidak ada masalah sampai calon jamaah haji benar-benar siap serta pihak PHU juga bekerja sama dengan bank syariah salah satunya bank BSI yang menawarkan bantuan hutang saat pelunasan. Jamaah haji yang membatalkan karena menunggu waktu lama atau lebih memilih umroh, bagi pihak PHU memberikan edukasi dan beberapa sosialisai kepada calon jamaah haji yang terkhusus kebanyakan lansia yang membatalkan untuk berangkat umroh maka pihak PHU memberikan edukasi dan sosialisasi bahwasanya jamaah yang lansia bisa mengajukan kuota lansia. Jamaah yang membatalkan karena sakit permanen atau wafat bagi pihak PHU juga memberikan edukasi terkait calon jamaah

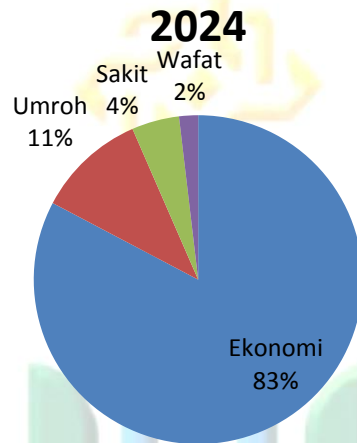
haji untuk dilimpahkan kepada ahli waris dibandingkan untuk dibatalkan hal tersebut juga berdampak dalam pengurangan angka pembatalan di Kabupaten Jember.

Adapun permasalahan yang sering muncul di masyarakat Kabupaten Jember terkait permasalahan pelimpahan porsi haji bagi jama'ah yang sudah meninggal dunia, yang mana calon jama'ah haji meninggal dunia bertepatan diatas tanggal 29 April 2019 tidak boleh melimpahkan nomer porsi nya kepada ahli waris. Peraturan tersebut masih banyak yang belum mengetahui khususnya masyarakat Jember. Pegawai PHU selalu menjelaskan ketika ada calon jama'ah haji yang melimpahkan nomer porsi yang meninggal dunia diatas tanggal 29 April 2019 tidak boleh dilimpahkan tetapi harus dibatalkan. Hal tersebut sudah diatur oleh UU yang berbunyi batas calon jama'ah haji yang porsinya dapat dilimpahkan adalah yang meninggal dunia terhitung mulai tanggal 29 April 2019 sejak ditetapkan UU No. 8 Tahun 2019 dan meninggal dunia sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dari bandara emberkasi⁶.

Berikut persentasi jumlah data pembatalan calon jamaah haji yang membatalkan nomer porsi haji berdasarkan faktor-faktor penyebabnya:

⁶Humas Kemenag Pangandaran. Pendaftaran pelimpahan nomer porsi jamaah meninggal dunia atau sakit permanen, (2024, September 21). <https://pangandaran.kemenag.go.id/pendaftaran-pelimpahan-nomer-porsi-jamaah-meninggal-dunia-atau-sakit-permanen>.

Data pembatalan calon jamaah haji yang membatalkan nomer porsi haji di tahun



Gambar 1.2
Diagram Faktor Pembatalan Haji
 Sumber : Data hasil wawancara peneliti 2024.

Dari jumlah 1069 calon jamaah yang mengajukan pembatalan haji, diagram diatas menunjukkan bahwa sejumlah 20 jamaah mengajukan pembatalan karena wafat, pembatalan karena sakit sejumlah 50 jamaah, pembatalan karena umroh sejumlah 115, dan pembatalan karena faktor ekonomi sejumlah 885 calon jamaah haji yang mengajukan pembatalan haji di tahun 2024.

Dalam sebuah perusahaan sangat membutuhkan manajemen strategi untuk mencapai sebuah tujuan yang akan dicapai dalam perusahaan. Adapun peneliti menggunakan teori yang berkaitan dengan judul peneliti yaitu terkait dengan manajemen startegis dengan menggunakan teorinya Pearch dan Robinson yaitu Manajemen startegis merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan pengambilan sebuah keputusan yang bersifat mendasar dan

menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya. Hal tersebut akan dibuat oleh pimpinan dan di implementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan ⁷.

Dalam menganalisis suatu keadaan secara sistematis peneliti menggunakan analisis SWOT sebagai alat untuk mengukur keabsahan data yang diperoleh. Menurut Peach dan Robinson SWOT adalah singkatan dari kekuatan (*Strenght*) dan kelemahan (*Wekness*) serta peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threat*) dalam lingkungan yang dihadapkan perusahaan. Analisis SWOT merupakan cara sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan strategi yang menggambarkan kecocokan paling baik diantara mereka. Analisis ini didasari pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan menghasilkan kekuatan dan peluang dan meminimalkan kelemahan serta ancaman⁸.

Peneliti memilih lokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember karena Kabupaten Jember termasuk urutan tertinggi ke tiga se-Jawa Timur, Kabupaten Jember termasuk wilayah tertinggi pembatalan haji se-Wilayah Tapal kuda, dan Staff Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) di Kabupaten Jember mempunyai respon khusus terkait Manajemen Strategis untuk mengatasi kasus pembatalan haji yang mana manajemen strategis sangat dibutuhkan di kantor Kementerian Agama Jember lebih *extra* karena Kabupaten Jember mempunyai jumlah calon haji yang membatalkan porsi

⁷ Peach dan Robinson, *Manajemen Strategik: formulasi, implementasi, dan Pengendalian*, Binarupa Aksara: Jakarta. 1997. Hal 47-48.

⁸ Peach. Robinson, 229.

hajinya dibandingkan PHU di Kantor Kementerian Agama se-Wilayah Tapal Kuda.

Dalam menghadapi tantangan pembatalan haji dan umroh pasti sangat diperlukan Manajemen Strategis Penyelenggaraan haji dan umroh sesuai prosedur. Kementerian Agama Kabupaten Jember diharuskan bisa mengembangkan kebijakan dan mekanisme yang dapat mengurangi frekuensi pembatalan serta memberikan solusi yang adil dan transparan bagi calon jama'ah. Dilihat dari latar belakang masalah tersebut terkait dengan Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Jember dengan demikian, setelah memperhatikan uraian-uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“MANAJEMEN STRATEGIS MENGATASI KASUS PEMBATALAN HAJI DI KEMETERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen strategis mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen strategis mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah gambaran arah yang diinginkan peneliti dalam melakukan penelitian tersebut. Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen strategis mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen strategis mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini tidak hanya memiliki tujuan saja tetapi juga manfaat. Adapun manfaat dari peneliti ini dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan wawasan terkait manajemen strategis, bahwasanya manajemen strategis sangat dibutuhkan dalam menjalankan sebuah organisasi baik internal maupun eksternal untuk mengambil keputusan pada permasalahan yang terjadi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk memberikan solusi dan gambaran praktis untuk mengatasi masalah terkait dengan manajemen strategis

dalam suatu lembaga terkhusus untuk mengatasi kasus pembatalan haji.

b. Bagi penyelenggara Haji dan Umroh

Sebagai evaluasi bagi lembaga Kementerian Agama terkhusus seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Jember.

c. Bagi Masyarakat Umum

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan sumbangsih sebagai bahan atau refrensi untuk memahami dan memperluas ilmu pengetahuan masyarakat serta dapat menjadi sumber informasi yang akurat. Mengurangi opini-opini yang memberikan dampak negatif pada masyarakat ata calon jama'ah haji.

d. Bagi Universitas Kiai Haji Ahmad Shiddiq Jember

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan sumber refrensi kepada peneliti selanjut khususnya bagi Fakultas Dakwah Prodi Manajemen Dakwah.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini berisi tentang penegasan pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik fokus peneliti di dalam judul penelitian. Tujuan definisi istilah agar tidak ada kesalah fahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang ditulis oleh peneliti.

1. Manajemen Strategis

Manajemen Strategis merupakan suatu proses dalam mengambil sebuah tindakan yang tersusun dan direncanakan untuk mengantisipasi dan menghadapi suatu permasalahan yang sedang terjadi. Manajemen Strategis sangat dibutuhkan oleh seorang pemimpin untuk menjalankan sebuah organisasi sehingga organisasi tersebut bisa berjalan dengan sistematis.

2. Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU)

Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) adalah salah satu seksi yang ada di dalam Kementerian Agama yang Menaungi terkait haji dan umroh. Seksi PHU mempunyai bidang pelayanan tersendiri di dalam Kementerian Agama yang mana mengurus hal-hal yang berhubungan dengan haji. Adapun pelayanan yang berada di layanan PHU berhubungan dengan pendaftaran haji, pembatalan haji, konsultasi haji dan pelimpahan haji. selain itu PHU juga membantu melayani calonjama'ah haji sebelum berangkat sampai perpulangan.

3. Pembatalan

Pembatalan haji merupakan salah satu pelayanan yang terdapat di Kementerian Agama yang di kelola oleh bagian PHU. Pembatalan haji merupakan proses calon jama'ah haji yang mengajukan penarikan nomer antrian porsi pemberangkatan dengan mengajukan penarikan dan setoran awal pendaftaran haji dengan alasan yang bermacam-macam. Ketika calon jama'ah haji mengajukan pembatalan haji akan otomatis nomor

porsi jama'ah haji akan terhapus di daftar antrian nomer porsi. Pengajuan pembatalan haji boleh diajukan karena tiga hal ketika calon jama'ah haji meninggal dunia yang di ajukan oleh ahli waris, ketika calon jama'ah haji mengalami sakit dan pengajuan oleh calon jama'ah sendiri dengan alasan lain.

4. Haji

Haji merupakan salah satu rukun Islam ke lima yang hukumnya wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu, baik secara ekonomi dan kesehatan. Ibadah haji mempunyai makna yang sangat mendalam bagi umat Islam, mengajarkan tentang ketaatan, pengorbanan, dan persatuan umat.

5. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Kantor kementerian Agama adalah Kantor yang menyelenggarakan pemerintahan di bidang agama. Kantor ini ada di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota. Adapun di Kabupaten Jember juga mempunyai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang bertempat di Jl. KH Wachid Hasyim No.1, Kebondalem, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68131.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan menurut Sugiyono adalah urutan langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur dalam menyusun laporan penelitian, dimulai dari pendahuluan hingga penutup. Sistematika pembahasan

memberikan gambaran singkat tentang isi laporan penelitian secara global, sehingga pembaca dapat mudah memahami alur dan inti pembahasan.

Bab I Pendahuluan, yang mencakup Judul penelitian, Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Penelitian, Sistematika Pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, yang mencakup Penelitian Terdahulu dan Kajian Teori.

Bab III Metodologi Penelitian, yang mencakup Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Lokasi Penelitian, Subyek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, Keabsahan Data, Tahap Penelitian.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis, yang mencakup Gambaran Objek Penelitian, Penyajian Data dan Analisis, Pembahasan Temuan.

Bab V Penutup, yang mencakup Kesimpulan dan Saran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu membahas tentang letak perbedaan dan persamaan terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya / terdahulu. Hal ini dilakukan dengan cara membuat ringkasan baik penelitian yang sudah terpublikasikan maupun yang belum terpublikasikan. Dengan cara ini maka akan dapat terlihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. Penelitian Artikel Jurnal yang dilakukan oleh Ahmad Hartano dan Nida Nadia Zakiyyatunnisa, 2024 “Evaluasi Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”.⁹

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan teknik analisis data deskriptif serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.

Penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian ini. Dimana peneliti sama-sama meneliti terkait pelayanan pembatalan di Kantor Kementerian Agama. Hanya saja ada perbedaan dari penelitian tersebut

⁹ Ahmad Hartano dan Nida Nadia Zakiyyatunnisa, “Evaluasi Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.2024”

lebih terfokus dengan mengevaluasi SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji sedangkan penelitian ini lebih terfokus dengan manajemen strategis penyelenggaraan haji dan umroh dalam mengatasi kasus pembatalan haji.

2. Penelitian Artikel Jurnal yang dilakukan oleh Holilur Rahman dan Miranda, 2024 “Analisis Determinan Pembatalan Setor Haji Pada Bank Muamalat KCP Sumenep”¹⁰.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode jenis kualitatif dengan pendekatan teknik analisis data deskriptif bersifat lapangan (*Field Research*) serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan yang menyebabkan nasabah membatalkan setoran haji.

Penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian ini. Dimana peneliti sama-sama meneliti terkait pelayanan pembatalan di Kantor Kementerian Agama. Hanya saja ada perbedaan dari penelitian tersebut lebih terfokus dengan analisis determinan pembatalan setor haji pada bank muamalat sedangkan penelitian ini lebih terfokus dengan manajemen strategis penyelenggaraan haji dan umroh dalam mengatasi kasus pembatalan haji.

3. Penelitian Artikel Jurnal yang dilakukan oleh Faisal Amin dan Mastanah, 2022 “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa

¹⁰ Holilur Rahman dan Miranda, “Analisis Determinan Pembatalan Setor Haji Pada Bank Muamalat KCP Sumenep. 2024”

Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”.¹¹

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode kualitatif, dimana melakukan proses penelitian yang akan mewujudkan data deskriptif berbentuk tulisan dari berbagai sumber yang didapatkan yaitu dari Kanwil Kemenag Provinsi Riau. Teknik yang digunakan yaitu dengan wawancara kepada beberapa pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan pembatalan haji di masa covid-19 pada Kanwil Kemenag Provinsi Riau.

Penelitian tersebut mempunyai persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas terkait dengan pembatalan haji. Namun pada penelitian tersebut difokuskan kepada kinerja pegawai dalam pelayanan pembatalan haji sedangkan penelitian sekarang lebih terfokus dengan penyelenggaraan haji dalam mengatasi kasus pembatalan haji.

4. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Muhammad Shofyan Abdul Aziz, 2022. Judul skripsi tentang “Strategi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) dalam Mengatasi Kasus Pembatalan Haji di Masa Pandemi (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Magelang””.¹²

Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan instrumen penelitian wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa pembatalan haji disebabkan karena faktor

¹¹ Faisal Amin dan Mastanah,, “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. 2022.”

¹² Muhammad Shofyan Abdul Aziz. Strategi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dalam Mengatasi Kasus Pembatalan Haji di Masa Pandemi (Studi Kasus di Kementrian Agama Kabupaten Magelang),2022.

ekonomi dan meninggal dunia karena virus covid-19. Kemenag Kab. Magelang membuat strategi dengan melakukan pendekatan pada calon jama'ah haji. peneliti melakukan observasi untuk mengetahui sebab calon jama'ah haji mengajukan permohonan pembatalan haji.

Penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian ini. Dimana sama-sama meneliti terkait dengan Strategi yang dilakukan oleh PHU alam mengatasi pembatalan haji. Hanya saja ada perbedaan dari penelitian tersebut dan penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Magelang sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jember.

5. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Zidan Ahmad Alfaien, 2022. Judul skripsi tentang “Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat”.¹³

Penelitian tersebut bertujuan untuk mendapatkan gambaran terkait efektivitas sistem pelayanan haji dalam pelaksanaan haji di Kementerian Agama kota Jakarta Pusat. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian tersebut menghasilkan data bahwa Kemenag Kota Jakarta Pusat menggunakan sistem kepuasan jama'ah haji dalam pelayanan dari pemberangkatan sampai perpulangan calon jama'ah haji.

¹³ Zidan Ahmad Alfaien. Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat, 2022 <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/nitstream/123456789/61773/ZIDAN_AHMAD_ALVAIN-FDK.pdf>.

Penelitian tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian ini yaitu terkait lembaga PHU sebagai sasaran dalam penelitian. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu yang mana penelitian terdahulu lebih fokus tentang pelayanan umum, sedangkan penelitian ini di fokuskan kepada pelayanan pembatalan haji.

6. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Faisal Amin, 2022. Judul skripsi tentang “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembatalan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”¹⁴.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui terkait proses kinerja pegawai di Kanwil Kemenag Provinsi Riau. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan observasi sebagai instrumen peneliti. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa Kinerja pegawai di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki Standar Oprasional Prosedur (SOP), yang sudah ditetapkan dalam sistem pelayanan bagi jama'ah haji.

Penelitian tersebut mempunyai kesamaan dengan peneliti ini yaitu sama-sama mengambil topik pelayanan haji. Tetapi adapun perbedaan dari peneliti tersebut difokuskan terkait dengan kinerja karyawan sedangkan peneliti ini difokuskan pada strategi mengatasi pembatalan haji.

7. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Hasnah Latifatul Alifa, 2021. Judul skripsi tentang “Studi Analisis Terhadap Surat Kementerian Agama

¹⁴ Faisal Amin. ‘ *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembatalan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau* ’

Nomer 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jama'ah Haji Prespektif Hukum Islam''.¹⁵

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan yang terfokus pada Surat Keputusan Menteri Agama. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan perspektif hukum Islam. Penelitian ini merupakan jenis penelitian literatur yang menggunakan pendekatan yuridis normatif. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa keputusan Menteri Agama untuk membatalkan haji karena respon terhadap pandemi Covid-19 sesuai dengan prinsip syariat yaitu melindungi kehidupan manusia dan kepentingan umum. Oleh karena itu pembatalan haji harus menjadi prioritas guna menghindari bahaya yang dapat terjadi.

Penelitian tersebut mempunyai persamaan yaitu membahas terkait pembatalan haji, tetapi disini juga ada perbedaan terkait penelitian tersebut menggunakan metode studi kepustakaan dan pendekatan yuridis normatif sedangkan peneliti ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, perbedaan selanjutnya yaitu penelitian tersebut terfokus terhadap analisis keputusan Kementerian Agama terkait Pembatalan haji sedangkan penelitian ini berfokus kepada manajemen strategis mengatasi pembatalan haji.

¹⁵ Hasnah Latifatul Alifa, "Studi Analisis Terhadap Surat Kementrian Agama Nomer 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jama'ah Haji Prespektif Hukum Islam'' (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021).

Tabel 2.1.
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ahmad Hartano dan Nida Nadia Zakiyyatunnisa, 2024. Judul Artikel Jurnal tentang “Evaluasi Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”.	a. Penelitian ini yaitu sama-sama membahas terkait dengan pembatalan haji. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.	Penelitian ini difokuskan kepada Evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji.
2	Holilur Rahman dan Miranda, 2024. Judul Artikel Jurnal tentang “Analisis Determinan Pembatalan Setor Haji Pada Bank Muamalat KCP Sumenep”.	a. Penelitian ini yaitu sama-sama membahas terkait dengan pembatalan haji. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.	Penelitian ini difokuskan kepada Analisis determinan setor haji pada bank muamalat KCP sumenep.
3	Faisal Amin dan Mastanah, 2022. Judul Artikel Jurnal tentang “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”.	a. Penelitian ini yaitu sama-sama membahas terkait dengan pembatalan haji. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.	Penelitian ini difokuskan kepada kinerja pegawai dalam pelayanan pembatalan haji.
4	Muhammad Shofyan Abdul Aziz, 2022. Judul skripsi tentang “Strategi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) dalam Mengatasi Kasus Pembatalan Haji di Masa Pandemi (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Magelang”.	a. sama-sama meneliti terkait dengan Strategi yang dilakukan oleh PHU dalam mengatasi pembatalan haji. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian	Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Magelang.

		kualitatif.	
5	Zidan Ahmad Alfaien, 2022. Judul skripsi tentang “Efektifitas Sistem Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat”	a. Peneliti ini yaitu sama-sama mengambil topik pelayanan haji. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.	Penelitian ini lebih fokus tentang pelayanan umum.
6	Faisal Amin, 2022. Judul skripsi tentang “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembatalan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”.	a. Penelitian tersebut mempunyai kesamaan dengan peneliti ini yaitu sama-sama mengambil topik pelayanan haji. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.	Peneliti tersebut difokuskan terkait dengan kinerja karyawan
7	Hasnah Latifatul Alifa, 2021. Judul skripsi tentang “Studi Analisis Terhadap Surat Kementerian Agama Nomer 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jama’ah Haji Prespektif Hukum Islam”.	Penelitian ini mempunyai persamaan yaitu membahas terkait pembatalan haji.	a. penelitian tersebut menggunakan metode studi kepustakaan dan pendekatan yuridis normatif. b. penelitian ini terfokus terhadap analisis keputusan Kementerian Agama terkait Pembatalan haji

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah peneliti cantumkan di atas secara umum penelitian pertama difokuskan kepada evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji.

Penelitian kedua di fokuskan kepada Analisis determinan pembatalan setor haji pada bank muamalat. Penelitian ketiga lebih di fokuskan terkait Kinerja pegawai dalam pelayanan pembatalan haji. Penelitian keempat meskipun sama-sama membahas tentang strategi penyelenggaraan haji tetapi penelitian ini dilaksanakan di tempat yang berbeda yaitu Kabupaten Magelang. Penelitian kelima sama-sama membahas tentang pembatalan haji tetapi penelitian ini terfokus pada Pelayanan Umum. Penelitian ke lima sama-sama mengaitkan PHU sebagai sasaran dalam penelitian ini terfokus kepada kinerja karyawan. Penelitian ketujuh juga mempunyai kesamaan yaitu membahas terkait pembatalan haji tetapi penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan pendekatan yuridis normatif, dan penelitian ini terfokus terhadap analisis keputusan kantor Kementerian Agama.

B. Kajian Teori

Pada bagian ini, berisi tentang pembahasan teori yang digunakan peneliti sebagai sudut pandang penelitian. Pembahasan teori yang digunakan peneliti sebagai sudut pandang penelitian. Pembahasan teori yang lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang akan diteliti. Adapun teori yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Manajemen Strategis

Pearch dan Robinson mendefinisikan manajemen strategis adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang

dibuat oleh pimpinan dan di implementasikan oleh seluruh jajaran di dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁶ Manajemen strategi merupakan bidang ilmu yang menyusun, menerapkan, dan mengevaluasi suatu rencana-rencana dalam perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan dengan melalui perencanaan dan kebijakan.¹⁷

Manajemen strategi sangat berpengaruh bagi sebuah organisasi. Dimana manajemen strategi berperan untuk memajukan dan mengembangkan sebuah organisasi. Sumber daya yang ada di sebuah organisasi semua melibatkan manajemen strategi untuk menjalankan organisasi agar proses tersebut berjalan dengan maksimal. Ketika mengimplemnetasikan manjemen strategi untuk membuat rencana dan mengambil keputusan dalam suatu organisasi dengan tujuan sebuah organisasi mampu untuk mengatasi ancaman yang terjadi.

Adapun konsep manajemen strategi yang dibentuk oleh Richard Vancil yaitu konseptualisasi yang diimplementasikan oleh pemimpin dalam sebuah organisasi yang berupa tujuan¹⁸ :

- a. Tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi.
- b. Kendala dan kebijakan yang ditetapkan untuk membatasi aktivitas suatu organisasi.
- c. Kelompok rencana dan tujuan yang sudah diterapkan berdasarkan ketetapan untuk mencapai suatu target yang di inginkan.

¹⁶ Dian Sudiantini. *Manajemen Strategi*, 2022, 57.

¹⁷ Widiyono. *Manajemen Strategis Dan Isu-Isu kekinian*, 2018, 37.

¹⁸ Nazarudin, *Manajemen Strategik*, 2020, 43.

Wheelen dan Hungger membuat elemen dasar manajemen strategi, diantaranya.¹⁹



Gambar 2.1

Elemen Dasar Manajemen

Sumber: Dian Sundiantini, Manajemen Strategi, 2022, 69.

a. *Envirommental Scanning (Pemindaian Lingkungan)*

Pemindaian lingkungan merupakan pengawasan, evaluasi dan menggali informasi baik dari lingkungan eksternal ataupun internal oleh suatu organisasi. Dimana pemindaian lingkungan ini dapat mengidentifikasi sebuah faktor-faktor strategis yang menjadi sebuah dasar elemen eksternal dan internal yang akan terjadi di masa yang akan datang. Adapun penyusunan strategi berupa penyusunan rencana jangka panjang yang berkaitan dengan sebuah kebijakan dan visi misi dari sebuah organisasi dengan melihat peluang, kekuatan, ancaman, dan kelemahan baik dari eksternal dan internal.

b. *Strategy Formulation (Perumusan Strategi)*

Tahap pengembangan jangka panjang yang sudah direncanakan berdasarkan analisis ancaman, kelemahan, kekuatan dan peluang. Setelah melakukan pemindaian lingkungan, tahap selanjutnya yaitu

¹⁹ Dian Sundiantini, Manajemen Strategi, 2022, 69.

perumusan strategi dengan menentukan visi dan misi yang hendak di wujudkan, di kembangkan dan penetapan sebuah kebijakan. Adapun perumusan strategi berkaitan dengan pondasi dari suatu organisasi yang akan di alokasikan oleh sumber daya, garis rencana, ekspansi dan menjadi topik utama perumusan strategi.

c. *Strategy Impelementation* (Implementasi Strategi)

Pada proses ini merupakan bagian mewujudkan rumusan starategi dan sebuah kebijakan yang sudah direncanakan dengan pengembangan anggaran, program dan prosedur. Hal tersebut tidak luput dari proses perubahan budaya, struktur, atau sistem dari organisasi secara menyeluruh. Implementasi strategi memerlukan jangka waktu tertentu. Keputusan yang diambil akan mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dari tujuan organisasi.

d. *Evaluation and Control* (Evaluasi dan kontrol)

Evaluasi dan kotrol sangat berperan untuk mengukur suatu hasil yang sudah dicapai oleh sebuah perusahaan. Hal ini bermanfaat sebagai pembanding anantara kinerja dengan harapan hasil yang ingin diwujudkan. Kotrol dilakukan dengan mengukur variabel yang mempengaruhi probabilitas yang akan datang. Beberapa tahapan dalam evaluasi startegi yaitu Tindakan dasar strategi dengan melakukan pengawasan faktor internal dan eksternal, mengukur pencapaian suatu organisasi dan mengambil keputusan untuk memperbaiki masa yang

akan datang. Tahap ini bertujuan untuk melihat kesesuaian antara penerapan dan rencana strategi.

Dalam merencanakan strategi terdapat beberapa poin yang harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menghasilkan keputusan yang maksimal, yaitu²⁰ :

- 1) Menetapkan prioritas
- 2) Mengevaluasi pilihan
- 3) Membaca masa depan
- 4) Melibatkan pemangku kepentingan
- 5) Menghubungkan strategi dan struktur
- 6) Mengetahui kapan harus bertindak dan berubah
- 7) Bekerja sama dengan orang lain

2. Analisis SWOT

Dalam menganalisis situasi secara sistematis untuk mengambil sebuah langkah dalam proses pengambilan keputusan, salah satunya dengan cara yang dilakukan yaitu analisis SWOT²¹. Analisis SWOT adalah salah satu cara untuk menganalisis suatu keadaan lingkungan baik itu eksternal dan internal dalam sebuah organisasi sebagai dasar merancang program kerja dan strategi. Adapun analisis SWOT juga diartikan sebagai cara perencanaan suatu strategi yang digunakan dalam membaca keadaan kekuatan (*Strength*), kelemahan (*weakness*), peluang

²⁰ Lantip dian prasojo, 'Buku Manajemen Strategi', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2018), 1689-99.

²¹ Dian Sudiantini, VII.

(*opportunities*), dan ancaman (*threat*). Karena itu, metode pengambilan keputusan tersebut sering dikenal dengan analisis SWOT.

Analisis SWOT sering digunakan dalam pengambilan suatu keputusan dikarenakan mempunyai cara yang sederhana dengan tidak mengorbankan keefektivan hasilnya. Impelementasinya bergantung pada situasi dan kondisi yang terjadi di dalam sebuah organisasi baik secara eksternal dan internal. Data-data yang dikumpulkan dari beberapa masing-masing elemen selanjutnya dibandingkan untuk mengetahui kondisi hasil sebenarnya.

Dibawah ini macam-macam metode pendekatan analisis SWOT, yaitu²² :

a. Pendekatan Kualitatif Matriks SWOT

Kerns mengembangkan pendekatan ini dengan cara menggambarkan delapan kotak, dengan dua bagian paling atas berisi faktor eksternal dari peluang dan tantangan, sedangkan dua kotak sebelah kiri menampilkan faktor internal dari kekuatan dan kelemahan.

Empat kotak yang sisanya menggambarkan isu-isu terkait strategi dari pertemuan antara faktor.

²² Dian Sudiantini VII.

Tabel 2.2
Matriks SWOT

	OPPORTUNITY	THEARTS
STRENGTH	<i>Comparative Advantage</i>	<i>Mobilization</i>
WEAKNESS	<i>Divestment/Investment</i>	<i>Damage Control</i>

Sumber: Dian Sundiantini, Manajemen Strategis, 2022, 69

Comparative advantage adalah pertemuan sel antara peluang dan kekuatan. Dimana pada sel ini memberikan gambaran kemungkinan yang dapat berkembang dengan cepat dari sebuah organisasi tersebut. *Mobilization* adalah suatu upaya penggabungan antara kekuatan dan ancaman dari eksternal. Pada sel ini peluang dimanfaatkan untuk melemahkan ancaman atau manfaat keadaan ancaman.

Divestmen/investment adalah suatu keadaan dimana memanfaatkan peluang yang ada dengan kelemahan yang dimiliki atau melepaskan peluang karena di ketahui bahwa kelemahan tidak mampu mengatasi. *Damage control* adalah suatu kondisi paling lemah dari semua sel. Dimana kelemahan dan ancaman yang bertemu akan memungkinkan suatu bencana terjadi. Sehingga pengambilan keputusan pada sel ini harus dapat dikendalikan agar tidak terjadi kerugian yang besar.

b. Pendekatan Kuantitatif Matriks SWOT

Data SWOT kualitatif dikembangkan oleh Pearce dan Robinson untuk memperhitungkan secara kuantitatif agar dapat

menganalisis posisi sebuah organisasi secara sistematis. Cara perhitungannya dilakukan dengan cara bertahap yaitu:

- 1) Melakukan perhitungan skor dan bobot setiap faktor kemudian dikalikan.

Perhitungan skor dapat dilakukan secara bebas dengan menilai poin faktor boleh dipengaruhi atau mempengaruhi penilaian terhadap faktor lainnya. Skor tersebut dapat menentukan akurasi penilaian dengan asumsi skor 1 yaitu nilai yang paling tinggi dari keseluruhan.

Perhitungan bobot pada setiap poin dilakukan secara ketergantungan. Dimana penilaian pada satu faktor dibandingkan tingkat kepentingannya dengan faktor lainnya. Hal itu akan memunculkan formulasi perhitungan faktor yang sudah didapatkan.

- 2) Melakukan pengurangan antara jumlah faktor S dengan W dan O dengan T.

Hasil angka dari pengurangan S dengan W akan menghasilkan titik pada sumbu X, sedangkan yang diperoleh dari pengurangan O dengan T akan menghasilkan titik pada sumbu Y.

Mencari posisi organisasi pada kuadrat SWOT

Tabel 2.3
Analisis SWOT

NO	STRENGTH	RATING	BOBOT	SKOR
1				
2	Dst.			
	Total Kekuatan			
NO.	WEAKNESS	RATING	BOBOT	SKOR
1				
2	Dst.			
	Total Keseluruhan			
Selisih total keseluruhan Strenght dan Weakness				

NO	OPPORTUNITY	RATING	BOBOT	SKOR
1				
2	Dst.			
	Total Kekuatan			
NO	TREATS	RATING	BOBOT	SKOR
.				
1				
2	Dst.			
	Total Keseluruhan			
Selisih total keseluruhan peluang dan ancaman				

Sumber: Sundiantini, Manajemen Strategi, 2022, 69.

Stakeholder memberikan penilaian berupa angka yang nantinya akan menentukan keadaan atau posisi dari suatu organisasi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui strategi yang efektif digunakan.



Gambar 2.2
Kuadrat SWOT

Sumber: Muali, Jurnal Matematika Sains Dan Teknologi, 2022

Kuadrat I (positif-positif), menunjukkan posisi suatu organisasi mempunyai kekuatan dan peluang yang tinggi. Dalam kata lain, suatu organisasi mempunyai strategi yang progresif sehingga dapat memaksimalkan pertumbuhan dan kemajuan.

Kuadrat II (positif-negatif), menunjukkan suatu organisasi mempunyai kekuatan yang besar dalam menghadapi tantangan, tetapi juga mempunyai tantangan yang berat. Sehingga pada posisi ini, organisasi disarankan memperbanyak strategi taktisnya.

Kuadrat III (negatif-positif), menjadi tanda suatu organisasi mempunyai peluang yang sedikit dan disarankan untuk mengganti strategi sekaligus memperbaiki kinerja organisasi.

Kuadrat IV, menjadi tanda sebuah organisasi berkedudukan lemah dan memiliki tantangan yang besar. Sehingga suatu organisasi berkedudukan lemah dan memiliki sebuah tantangan yang besar. Sehingga suatu organisasi berkedudukan dilematis.

Strategi yang disarankan yaitu menggunakan strategi bertahan dan mengendalikan kinerja internal agar tidak terjatuh.

3. Ibadah Haji

Arti kata haji berasal dari bahasa arab yaitu *hajja, yahujju, hujjan*, yang berarti *qosadah*, yang artinya bermaksud atau berkunjung. Sedangkan dalam istilah agama, haji adalah sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) di Makkah Al-Mukarommah untuk melakukan serangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan²³.

Tempat-tempat tertentu yang dimaksudkan adalah ka'bah, di Makkah, Shafa dan Marwa, Muzdalifah, dan Arafah. Sedangkan aktivitas tertentu diantaranya ada ihram, thawaf, sa'i, dan wukuf di Arafah. Sementara waktu tertentu adalah bulan Syawwal, Dzul Qo 'dah, dan 10 hari pertama Dzulhijjah²⁴.

Ibadah haji merupakan rukun kelima. Dimana ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap manusia yang memeluk agama Islam dan memiliki kemampuan serta memenuhi syarat yang ditetapkan. Adapun kewajiban haji tercantum pada Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 196 yang berbunyi :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ

²³ Djamaluddin Dimjati. *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, (Solo:PT Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 3.

²⁴ Abdul Aziz Muhammad Ayyam dan Abdul Wahab Sayyed Hawwas. *Fiqh Ibadah*, (Jakarta:Amzah, 2029), h. 482.

أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنتُمْ^{٢٥} فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ^{٢٦} فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ^{٢٧} تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ^{٢٨} ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ^{٢٩} حَاضِرِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ^{٣٠} وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : dan sempurnakan ibadah haji dan umroh karena Allah²⁵. Hukum ibadah haji bagi setiap muslim adalah fardu ain. Dalam pengerjaannya yang diwajibkan hanya satu kali seumur hidup. Sedangkan selebihnya akan dihukumi sunnah. Seseorang akan di anggap wajib ibadah hajinya apabila beragama Islam, berakal, merdeka dan mampu. Mampu yang di maksud disini adalah mampu dalam hal fisik dan finansial.

Dalam pelaksanaan ibadah haji ada tiga macam cara yang dapat dilakukan dengan memiliki salah satu cara yang dapat dilakukan dengan memilih salah satu diantara ketiga cara ini yaitu:

a. Haji Tamattu'

Haji tamattu' adalah melaksanakan ibadah umroh terlebih dahulu dan setelah itu baru melaksanakan ibadah haji²⁶. jenis haji ini

biasanya dilakukan oleh jama'ah haji Indonesia dikarenakan dianggap lebih muda dari pada haji ifrad dan haji qiran.

b. Haji Ifrad adalah melaksanakan ibadah haji dan umroh secara bersamaan ketika musim haji tiba.

c. Haji Qiran adalah melaksanakan ibadah haji dan umroh dalam satu waktu dan dilakukan dengan satu niat.

²⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, Mushaf Al- Hadi (Jakarta: Maktab al-fatih,2018),

²⁶ Umi Aqilla. *Buku Pintar Tamattu' Haji & Umroh*, (Jakarta:Al-Magfirah, 2012), h. 27.

4. Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU)

Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) adalah salah satu seksi yang terdapat di Kementerian Agama yang bertugas mengelola dan melayani masyarakat yang berkaitan dengan haji dan umroh. PHU memiliki peran dan kewajiban untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada Masyarakat yang hendak atau melaksanakan ibadah haji. hal tersebut diatur oleh Undang-undang nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji. penyediaan sistem dan manajemen haji adalah kewajiban pemerintah. Dimana pemerintah wajib memberikan jaminan kepada Masyarakat agar pelaksanaan haji leboh aman, tertib dan lancar.

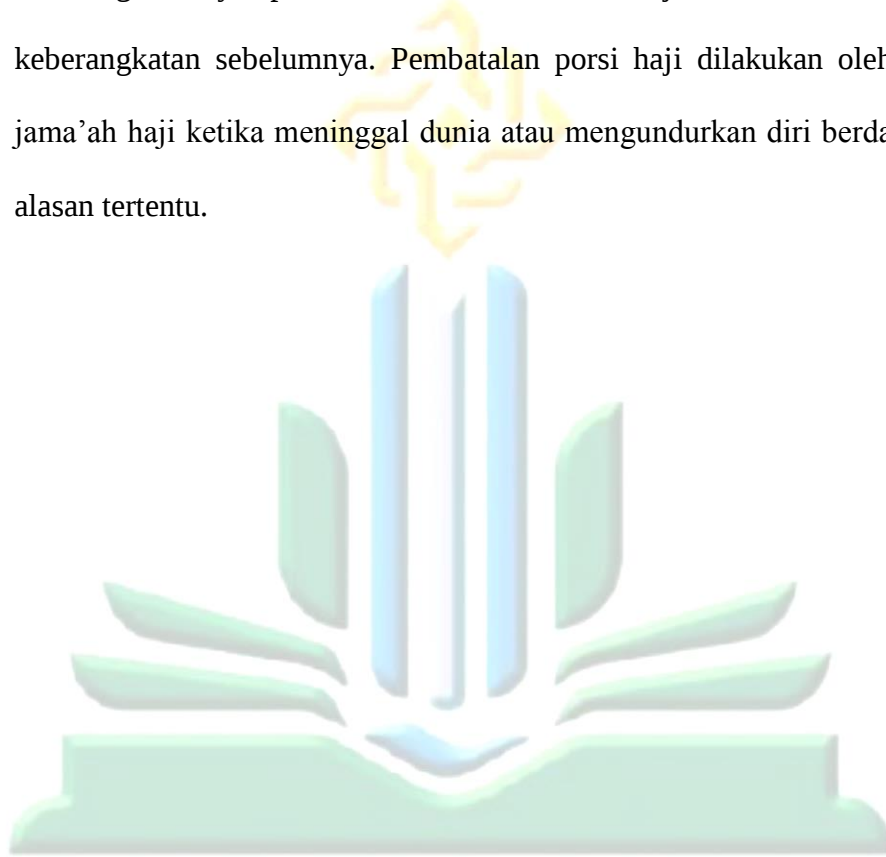
Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang haji mewajibkan pemerintah Kementerian Agama menyiapkan segala kebutuhan dan informasi dari calon jama'ah haji²⁷. mulai dari pelayanan adminitrasi haji, pelayanan kesehatan, transportasi, keamanan, dan lain-lain.

5. Pembatalan Haji

Pembatalan haji merupakan penghapusan nomor porsi haji dan calon jama'ah haji yang sudah tercatat di sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT). Bagi calon jama'ah haji yang membatalkan haji akan mendapatkan kembali uang setoran awal yang telah masuk ketika awal mendaftar.

²⁷ Mahel Armansyah and others. "Persepsi Publik Terhadap Pembatalan Haji Selama Dua Tahun Berturut-Turut", SENKIM: *Seminar Nasional Karya Ilmiah Multidisplin*, 1.1 (2021), 272-75.

Peraturan berkaitan tentang jamaa'ah haji dibatalkan keberangkatannya apabila sudah melaksanakan haji selama 10 tahun sejak keberangkatan sebelumnya. Pembatalan porsi haji dilakukan oleh calon jama'ah haji ketika meninggal dunia atau mengundurkan diri berdasarkan alasan tertentu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan Kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivme*, yang digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan analisis yang bersifat lebih menekan pada makna²⁸

Pada penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif yang dipaparkan secara Deskriptif. Metode penelitian deskriptif berusaha menggambarkan sebuah objek atau subyek yang diteliti sesuai dengan kaidah pedoman penelitian secara sistematis dan terperinci. Dimana peneliti berusaha memecahkan masalah yang ada berdasarkan data-data yang sudah didapatkan.

Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan informasi terkait manajemen strategi yang digunakan oleh Penyelenggara Haji Umroh (PHU) dalam mengatasi kasus pembatalan haji di Kementerian Agama Jember. Dalam penelitian ini juga menggunakan SWOT. Data tersebut berupa hasil analisis SWOT dari seksi Penyelenggaran Haji Umroh (PHU) di Kementerian Agama Jember

²⁸ Sugiyono. Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2018), 213.

B. Lokasi Penelitian

Menurut sugiyono lokasi penelitian adalah tempat dimana akan diadakannya sebuah penelitian atau observasi dalam rangka untuk memperoleh sebuah data yang akurat dalam sebuah penelitian²⁹. Peneliti memilih Lokasi penelitian yang bertempat bertempat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang terletak di Jl. KH. Wachid Hasyim No. 1, Kebondalem, Kepattihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini diantaranya Kabupaten Jember termasuk urutan tertinggi ke tiga se-Jawa Timur, Kabupaten Jember termasuk wilayah tertinggi pembatalan haji se-Wilayah Tapal kuda, dan Staff Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) di Kabupaten Jember mempunyai respon khusus terkait Manajemen Strategis untuk mengatasi kasus pembatalan haji yang mana manajemen strategis sangat dibutuhkan di Kantor Kementerian Agama Jember lebih *extra* karena Kabupaten Jember mempunyai jumlah calon haji yang membatalkan porsi hajinya dibandingkan PHU di Kantor Kementerian Agama se-Wilayah Tapal Kuda.

C. Subyek Penelitian

Menurut Sugiyono Subyek penelitian adalah sesuatu penelitian seseorang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya³⁰. Subyek penelitian juga bisa didefinisikan suatu pihak yang dijadikan sebagai sumber informasi, dan sumber data dalam sebuah penelitian.

²⁹ Sugiyono. Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D (Bandung: Alfabeta, 2018), 214.

³⁰ Sugiyono.

Peneliti memilih subjek penelitian menggunakan Teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti terhadap karakteristik sampel yang paling relevan dan *representatif* dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini di ajukan untuk menganalisis dan mengungkapkan bagaimana strategi manajemen penyelenggaraan haji umroh di Kementerian Agama Kabupaten Jember. Dimana peneliti menentukan beberapa kriteria berdasarkan pertimbangan peneliti terhadap karakteristik sampel yang paling relevan dan *representatif* dengan tujuan penelitian mendapatkan informasi yang diinginkan. Kriteria yang dipilih sebagi subjek penelitian diantaranya :

1. Mempunyai wewenang dalam penyelenggaraan haji dan umroh.
2. Mempunyai pengalaman informasi terkait haji dan umroh.
3. Mempunyai wawasan atau pengetahuan terkait maslah haji dan umroh berkaitan dengan pembatalan.

Adapun kriteria yang di pilih sebagai sampel calon pembatalan haji diantaranya:

1. Faktor Pembatalan haji
2. Usia
3. Umur
4. Jenis Kelamin

Subyek penelitian yang di gunakan dalam peneliti ini yaitu :

1. Kepala Seksi Penyelenggaraan haji umroh
 - a. Bapak Nur Sholeh

Alasan peneliti memilih responden tersebut sebagai subyek peneliti karena sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan yaitu kepala Seksi Penyelenggaraan haji dan umroh mempunyai wewenang dalam memimpin staf yang ada di PHU dan kepala seksi PHU mempunyai tanggung jawab dalam mengelola PHU

2. Petugas dan pengelolaan PHU mempunyai tugas dan fungsi

yaitu melayani calon jama'ah haji yang mendaftar dan membatalkan haji atau pelimpahan. Diantaranya yang menjadi subyek penelitian yaitu :

- a. Bapak Irvan Irdhian Syah
- b. Bapak Sam Hadi

Alasan peneliti memilih responden tersebut sebagai subyek penelitian karena subyek sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan sebagai berikut mereka mempunyai pengalaman dan pengetahuan terkait pelayanan haji, administrasi pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan haji.

3. Jama'ah haji merupakan calon jama'ah yang akan berangkat ke tanah suci

Mekkah yang sudah mendaftar haji dan sudah mendapatkan nomor porsi haji. Adapun jama'ah yang sudah mendaftar tetapi mengajukan pembatalan haji. Adapun subyek penelitian yang mengajukan pembatalan haji dalam periode 2024. Diantaranya yaitu :

- a. Hartono
- b. Agus Mulyono
- c. Hardiningsih Harmono

- d. Muklis
- e. Hosaima
- f. Trulry Febrianti

Alasan peneliti memilih responden tersebut sebagai subyek penelitian karena subyek sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Adapun subyek penelitian Kriteria pemilihan dapat mencakup faktor-faktor seperti alasan mengajukan pembatalan, usia, umur, dan jenis kelamin.

4. Stakeholder merupakan pihak yang memiliki kepentingan

terhadap suatu organisasi atau perusahaan. selain pihak diatas seperti lembaga keuangan yang menyediakan layanan keuangan untuk pembayaran haji umroh. Diantaranya yaitu :

- a. Ibu vera
- b. Ibu Riska

Alasan peneliti memilih responden tersebut sebagai subyek penelitian karena subyek sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan berdasarkan pihak diatas terlibat dalam mengkoordinir dan mengelola penyelenggaraan haji umroh. *Stakeholder* lainnya yang mempunyai kepentingan dan keterlibatan dalam proses pembatalan yaitu KBHU dan Staff KUA.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti dalam mengumpulkan data di lapangan untuk mendapatkan informasi yang tapt dan

akurat sesuai yang ada di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya, observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lainnya. Melalui kegiatan observasi penelitian dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut³¹. Menurut sugiyono observasi partisipan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang di amati. Dalam observasi partisipan peneliti melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber dan merasakan suka duka yang sama³². Peneliti menggunakan observasi partisipan sebagai proses pengamatan yang spesifik dan pencatatan sistematis yang difokuskan pada satu atau beberapa tahap masalah dalam konteks penelitian, dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang relevan guna mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi. Peneliti berpartisipasi melakukan proses pelayanan terkait pembatalan haji dari awal sampai akhir yaitu ketika calon jama'ah haji membatalkan harus melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dengan cara memeberikan arahan kepada calon jma'ah yang membatalkan haji. Dimana observasi yang dilakukan secara langsung di Kantor

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 229.

³² Sugiyono.

Kementerian Agama Kabupaten Jember dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pembatalan haji dari awal sampai akhir.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui dialog yang dilakukan oleh pewawancara yang mengajukan pertanyaan untuk memperoleh informasi kepada pengawawancara yang memberikan pertanyaan atas pertanyaan itu, wawancara tersebut bertujuan untuk membangun pemahaman pewawancara mengenai suatu topik tertentu³³. Menurut Sugiyono wawancara struktur adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan dan alternatif jawaban secara tertulis sebelum melakukan wawancara dan peneliti sudah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan didapatkan³⁴. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur untuk mencari informasi terkait faktor-faktor pembatalan haji dan manajemen strategis mengatasi pembatalan haji dengan narasumber yang memberikan informasi adalah pegawai PHU Kementerian Agama Jember dan calon jama'ah haji yang mengajukan pembatalan porsi haji serta *stakeholder* yang terlibat.

³³ Sugiono, *Metode Penelitian: kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 233.

³⁴ Sugiyono.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, dan peraturan kebijakan³⁵. Dimana dalam penelitian ini, dokumentasi yang diperlukan yaitu mengenai data-data calon jama'ah haji yang mengajukan pembatalan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

E. Analisis Data

Menurut sugiyono, analisis data diartikan sebagai suatu proses untuk mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari berbagai metode pengumpulan data yang sudah dilakukan kemudian disimpulkan kembali agar lebih mudah dipahami dan menjadi sumber informasi bagi orang lain³⁶.

Teknik analisis data Model Miles dan Huberman dipilih dan digunakan dalam penelitian ini. Adapun teknik dalam menganalisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan menarik sebuah kesimpulan³⁷.

1. Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip, wawancara, dokumen-dokumen, materi-materi empiris. Pada penelitian ini peneliti

³⁵ Sugiyono, 240.

³⁶ Sugiyono, 240.

³⁷ Sirajuddin, Saleh. *Analisis Data Kualitatif*, 93.

mengkondensasikan data dengan cara meringkas data. Dengan meringkas data maka hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat peneliti kaitkan satu dengan lainnya sehingga sebagai penguat masing-masing data yang diperoleh dan dapat membuat penelitian lebih paham ketika akan menganalisis data.

2. Penyajian Data merupakan sekumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data reduksi, maka selanjutnya adalah medisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif digunakan untuk menyajiakan hasil wawancara dari informan, tabel digunakan untuk memudahkan pembaca dalam memahami data hasil penelitian seperti tabel dan bagan akan melengkapi proses analisis sehingga hasil penelitian lebih menarik dan dapat ditarik kesimpulan.

3. Kesimpulan merupakan kegiatan akhir interpretasi yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Namun dari data tersebut menghasilkan kesimpulan awal yang masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Sehingga kesimpulan perlu di vertifikasi dengan cara memikirkan ulang selama penelitian dan melihat kembali

reduksi data maupun *display* data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

F. Keabsahan Data

Vertifikasi data digunakan untuk membuktikan kebenaran penelitian yang dilakukan dan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan. Untuk membuktikan kebenaran penelitian perlu dilakukan uji keabsahan data. Dimana teknik keabsahan data yang dilakukan dalam peneliti ini yaitu triangulasi.

Triangulasi adalah salah satu Teknik uji keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk mendapatkan kebenaran data. Dimana pada teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan sumber, metode/teknik dan waktu³⁸. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan waktu sebagai teknik uji keabsahan data.

1. Triangulasi Sumber Menurut Sugiyono adalah teknik untuk menguji kredibilitas data/sumber yang dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda³⁹. Peneliti membandingkan dan mengecek ulang setiap informasi yang diperoleh dengan membandingkan data yang didapatkan dari pegawai PHU dan calon jama'ah haji.
2. Triangulasi Waktu Menurut Sugiyono adalah teknik pengujian kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dalam waktu atau kondisi yang

³⁸ Hardani, dkk, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 72.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 230.

berbeda⁴⁰. Data yang dikumpulkan dengan ketentuan waktu. Dimana jika terdapat perbedaan waktu dimungkinkan akan memberikan informasi yang berbeda sesuai keadaan informasi. Penelitian membandingkan informasi yang didapatkan saat pagi hari dimana informan masih dalam keadaan *fresh* belum melakukan pelayanan dan saat siang hari dimana informan sudah istirahat dan sudah selesai melakukan pelayanan yaitu waktu-waktu senggang.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Memilih topik

Langkah pertama yang dilakukan ketika hendak melakukan penelitian yaitu menentukan topik. Dimana topik penelitian bisa diambil paradigma teoritik ataupun fenomena empirik. Pada peneliti ini peneliti mengambil topik pembatalan haji.

2. Instrumentasi

Pada tahap penelitian ini yang dilakukan yaitu menentukan teknik pengumpulan data, menentukan subyek penelitian sebagai sumber informasi, dan menyiapkan instrumen pedoman sebagai lat pendukung.

⁴⁰ Ibid.

3. Pelaksanaan penelitian

Setelah melakukan tahap-tahap sebelumnya, kemudian terjun ke lapangan untuk melakukan penelitian. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan mencari informasi berdasarkan instrumen yang sudah ditentukan.

4. Pengelolaan data

Pengelolaan data biasanya dilakukan ketika peneliti telah mendapatkan informasi atau dua yang diinginkan dari subyek penelitian. Informasi yang didapatkan kemudian diolah dan dipilih untuk mendapatkan hasil akhirnya.

5. Hasil penelitian

Setelah melakukan pengelolaan data akan mendapatkan sebuah hasil penelitian. Dimana hasil penelitian merupakan tahap akhir dari penelitian ini. Hasil penelitian mendeskripsikan dan dibahas kemudian akan dilampirkan pada laporan penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Kementerian Agama Kabupaten Jember

Sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Jember tidak lepas dari berdirinya Kementerian Agama RI yang didirikan pada tanggal 3 Januari 1946. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang sudah berlaku. Kementerian Agama Kabupaten Jember mengalami perubahan. Perubahan tersebut berkaitan dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi, susunan organisasi, hingga tata kerja organisasi. Pada tahun 1950 masih disebut Kantor Penyuluh Agama Kabupaten Jember yang terdapat tambahan Kantor Pendidikan Agama di tahun 1952. Ditahun 1967 berubah menjadi Kantor Urusan Agama Kabupaten Jember. Adapun ditahun 1970 terdapat tiga lembaga yang dinaungi oleh urusan agama diantaranya Dinas Urusan Agama, Dinas Pendidikan Agama, dan Dinas Penerapan Agama. Kemudian dari tiga lembaga tersebut di ubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember pada tahun 1975⁴¹.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember mengalami beberapa kali perpindahan. Mulai awal berdirinya ditempatkan di JL. Sultan Agung 1 Jember yang kemudian di pindah di JL. Arjuna 2 Jember. Dan dipindahkan lagi ketiga kalinya di Jl. Mayjen Sungkono 2 Jember atau

⁴¹ Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember (2024, September 21). <https://kemenagjember.id/profil>.

sekarang berubah nama menjadi Jl. Bengawan Solo 2 Jember. Setelah itu dipindahkan lagi sampai sekarang di Jl. KH. Wahid Hasyim 01 Kecamatan Kaliwates.

2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

a. Visi

Menjadikan agama sebagai landasan spritual, moral dan akhlak dalam kehidupan individu, keluarga, masyarakat berbangsa dan bernegara yang dapat memberikan inspirasi, inovasi sebagaim kekuatan pendorong dalam melaksanakan pembangunan untuk mewujudkan masyarakat Jember yang berakhlak mulia, maju, mandiri, berdaya saing, sejahtera dan saling menghargai antara pemeluk agama.

b. Misi

Meningkatkan pendalaman, penghayatan dan pengamalan moral dan etika yang berlandaskan agama serta penghormatan atas keaneragaman keyakinan keagamaan melalui peningkatan kualitas pelayanan ibadah keagamaan memperdayakan lembaga-lembaga dalam proses pembangunan serta mengkokohkan kerukunan antara umat beragama atas dasar rasa hormat dan kerelaan bersama⁴².

3. Tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember mempunyai enam tujuan untuk mencapai misi yang sudah di terapkan diantaranya:

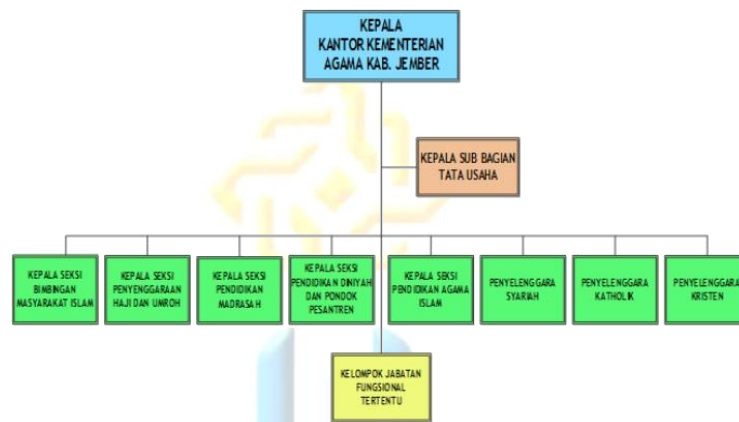
a. Meningkatkan kualitas umat beragama dalam menjalankan ibadah.

⁴²Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. (2024, September 21). <https://kemenagjember.id/profil/visi-dan-misi>.

- b. Memperkuat kualitas moderasi beragama dan kerukunan umat beragama.
- c. Meningkatkan umat beragama yang menerima layanan keagamaan.
- d. Meningkatkan peserta didik yang memperoleh layanan pendidikan berkualitas.
- e. Meningkatkan lulusan pendidikan yang produktif dan memiliki daya saing kompetitif.
- f. Meningkatkan budaya birokrasi pemerintahan yang bersih, melayani dan responsif.

4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Menurut Hasibuan Struktur organisasi adalah suatu proses yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, jenis wewenang pejabat, bidang, hubungan pekerjaan, garis perintah dan sistem pimpinan organisasi. Adapun Kantor Kementerian Agama Jember mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari; sub bagian tata usaha, seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan agama Islam, seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren, seksi penyelenggaraan haji umroh, seksi bimbingan masyarakat Islam, penyelenggaraan syariah, penyelenggaraan kristen, dan penyelenggaraan katolik serta kelompok jabatan fungsional tertentu diantaranya sebagai berikut ;



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Kementerian Kabupaten Jember
 Sumber <https://kemenagjember.id/profil/struktur-organisasi>.

5. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU)

Seksi penyelenggaraan haji dan umroh adalah seksi yang bertugas memberikan pelayanan, bimbingan secara teknis, pengelolaan data dan informasi, pelayanan pendaftaran, pembatalan haji, bimbingan manasik haji, transportasi dan dokumen haji serta administrasi keuangan haji.

6. Prosedur pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

a. Mekanisme dan Prosedur

- 1) Calon jama'ah haji yang membatalkan haji membawa dokumen lengkap yang disyaratkan.
- 2) Penggunaan layanan mengisi formulir pembatalan.
- 3) Petugas menverifikasi berkas pembatalan.

- 4) Petugas mengetry data calon jama'ah yang membatalkan nomor porsi.
- 5) Petugas membuat surat rekomendasi pembatalan pemberangkatan ibadah haji untuk ditanda tangani oleh kepala seksi PHU.

b. Persyaratan

- 1) Persyaratan oleh ahli waris karena Jama'ah haji meninggal dunia
 - a) Surat permohonan pembatalan bermatrai Rp. 10.000,- dari ahli waris / kuasa ahli waris yang meninggal dunia atau sakit permanen yang ditunjukkan kepada kantor Kementerian Agama Kabupaten sesuai tempat mendaftar.
 - b) Surat pendaftaran haji.
 - c) Bukti setor BPIH
 - d) Foto copy kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, dan keluarga ahli waris.
 - e) Foto copy akte kematian dari tempat instansi yang menandatangani kependudukan dan catatan sipil atau surat keterangan kematian dari ruma sakit atau desa dan lurah.
 - f) Surat keterangan ahli waris bermatrai 10.000,- yang dikeluarkan oleh lurah/kepala desa dan diketahui oleh camat.
 - g) Surat keterangan ahli waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran haji bermatrau 10.000,-.
 - h) Ahli waris/kuasa waris wajib mencantumkan nomer telepon yang bisa dihubungi.

- i) Foto copy buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah haji yang bersangkutan dan memeperlihatkan aslinya.
- j) Foto copy buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif pada SPPH dan BPIH yang sama dengan rekening jama'ah yang wafat⁴³.

2) Pembatalan oleh Jama'ah Haji (Alasan lain)

- a) Surat permohonan pembatalan haji bermatrai 10.000,- dari jama'ah haji langsung di tunjukan kepada kantor Kementerian Agama Kabupaten sesuai tempat mendaftar.
- b) Surat pendaftaran haji.
- c) Bukti setor BPIH.
- d) Foto copy kartu tanda penduduk.
- e) Foto copy rekening jama'ah haji.
- f) Asli surat kuasa kepada ahli waris bagi jama'ah haji yang berhalangan tetap atau akit permanen.

Pembatalan porsi haji harus dilakukan langsung oleh jama'ah haji baik itu pembatalan meninggal, ahli waris yang mendapatkan kuasa harus wajib datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten setempat untuk melakukan proses foto. Lama pengajuan hingga pencairan dana mencapai kurang terhitung dua puluh satu hari kerja. Jama'ah bisa langsung mengecek pencairan pada BPS Bipih. Apabila ada kendala

⁴³Standar operasional prosedur SOP pembatalan pendafrn haji reguler alasan meninggal dunia. (2024, September 24). <https://pangandaran.kemenag.go.id/standar-oprasional-prosedur-sop-pembatalan-pendaftaran-haji-reguler-alasan-meninggal-dunia>

jama'ah boleh meminta bantu oleh pihak atau staff penyelenggara haji dan umroh.

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Penyajian data dan analisis data merupakan uraian data yang disajikan berdasarkan topik penelitian yang digunakan oleh peneliti sesuai prosedur yang sudah di paparkan di bab sebelumnya. Hasil analisis data merupakan hasil temuan peneliti yang disajikan dalam bentuk pola, kecenderungan, dan motifasi yang muncul.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-Oktober 2024 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Penelitian dilakukan dengan cara mengamati kondisi suasana di Ruangan Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu. Penelitian mengamati pelayanan yang sedang berlangsung, khususnya proses pelayanan pembatalan haji. peneliti mengamati dan terjun langsung untuk menangani proses pembatalan haji dari proses awal sampe akhir, yaitu proses awal ketika para calon jama'ah haji bertanya terkait persyaratan pembatalan haji, melengkapi berkas-berkas persyaratan hingga foto melalui aplikasi Siskohat untuk mengajukan pembatalan haji.

Peneliti juga melakukan wawancara pada beberapa subyek yang sudah peneliti pilih sebgai responden yang sesuai dengan kriteria yang ada. Peneliti juga mengumpulkan beberapa dokumen terkait pembatalanyang diajukan oleh para jama'ah haji. adapun data tersebut kemudian diuraikan sebagai berikut:

1. Manajemen strategis penyelenggaraan haji dan umroh dalam mengatasi pembatalan haji di Kementerian Agama Jember.

a. *Enivironmental Scanning* (Pemindaian Lingkungan)

Pemindaian lingkungan merupakan , pengawasan, evaluasi dan menggali informasi baik dari lingkungan eksternal maupun internal. Angka pembatalan haji di Kabupaten Jember cukup tinggi dibandingkan kabupaten atau wilayah Setapak kuda. Hal tersebut memerlukan perhatian khusus dalam merumuskan manajemen strategis, yang mana PHU melibatkan seluruh staf untuk mendapatkan keputusan yang sesuai dengan dibantu oleh *stakeholder* yang ikut terlibat dalam proses pembatalan haji.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait kebijakan kepala seksi haji untuk mengatasi kasus pembatalan haji dengan menerapkan elemen dasar manajemen yaitu pemindaian lingkungan.

“Pembatalan haji merupakan sesuatu yang menjadi alternatif bagi jama’ah yang mengatri cukup lama setiap jama’ah yang mengajukan pembatalan kita beri edukasi terkait pembatalan haji. setelah itu apabila calon jama’ah haji bertekat bulat untuk membatalkan maka staf PHU kita layani, kami juga punya kebijakan terkait pengawasan, evaluasi dan mencari informasi-informasi dari lingkungan baik itu dari pihak ekstenal maupun internal sehingga kami bisa mengidentifikasi faktor-faktor apa yang terjadi”⁴⁴.

Adapun hasil dari observasi peneliti terkait kebijakan kepala seksi haji dan umroh sesuai dengan data yang di sampaikan bahwasanya pihak PHU selalu berusaha melakukan pengawasan,

⁴⁴ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

evaluasi dan mencari informasi-informasi baik dari pihak eksternal dan internal terkait faktor-faktor pembatalan haji dengan mengadakan pertemuan atau rapat membahas berkaitan dengan pembatalan haji.



Gambar 4.2
Proses Koordinasi Pembatalan
Sumber : Dokumentasi Peneliti 2024.

b. ***Strategy Formulation*** (Perumusan Strategi)

Perumusan strategis merupakan manajemen strategi yang sudah di rancang oleh kepala seksi PHU dan pihak eksternal yang mana nantinya akan di wujudkan , dikembangkan dan menetapkan sebagai sebuah kebijakan untuk mengatasi angka pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

“Terkait dengan perancangan manajemen strategis kami pihak PHU selalu melakukan koordinasi kepada pihak intenal maupun eksternal dalam menerapkan manajemen yang sudah dirancang dengan pertimbangan-pertimbangan yang panjang”.⁴⁵

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait perumusan strategis yang dilakukan oleh pihak PHU yaitu baik dari pihak internal dan eksternal selalu di koordinasikan kepada kepala

⁴⁵ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

seksi PHU ketika ada perkumpulan dan rapat koordinasi terkait masalah pembatalan.



Gambar 4.3
Proses Wawancara dengan Kepala Seksi PHU
Sumber : Dokumentasi wawancara Peneliti 2024.

c. *Strategy Impelementation* (Implementasi Strategi)

Implementasi strategi merupakan bagian mewujudkan rumusan strategi dan sebuah kebijakan yang di rancang dengan anggaran, progra dan prosedur. Keputusan yang diambil akan mempengaruhi keberhasilan dan gagalnya dari tujuan organisasi.

“Manajemen startegis yang diterapkan untuk pembatalan kita memberikan edukasi terkait pembatalan sebisa mungkin jama’ah tidak jadi membatalkan porsi haji, contoh jama’ah membatalkan haji dikarenakan tidak ada biaya untuk melunasi kami staff PHU semaksimal mungkin memberikan pengertian kepada calon jama’ah bahwasanya waktu keberangkatan masih bisa ditunda satu,dua tahun sampai bertahun-tahun pub tidak ada masalah, kalau ada jama’ah sakit permanen kami memnerikan edukasi juga bahawasanya lebih baik dilimpahkan kepada ahli waris begitu pun dengan calon jama’ah haji yang meninggal dunia”.⁴⁶

⁴⁶ Bapak Irvan Irdhian Syah, Wawancara, 3 Oktober 2024.

Staff PHU juga mempunyai loyalitas yang tinggi saat bekerja. Mereka saling membantu satu sama lain dalam menjalankan tanggung jawabnya. Sehingga kantor tidak dibiarkan kosong, pelayanan terus berjalan dengan lancar. Hal tersebut juga dinyatakan oleh salah satu staff bank permata yang setiap harinya berada di Runagn PLHTU. Menyatakan staff disini kinerjanya baik. Karena ketika staf lainnya berhalangan hadir ataupun ada acara yang urgent staff PHU selalu membantu dalam semua pelayanan.

Diperkuat oleh pernyataan calon jama'ah haji yang membatalkan. Bapak Agus Mulyono yang mengajukan pembatalan “ menyatakan bahwa staff PHU begitu sabar dalam melayani calon jama'ah haji yang mengajukan pembatalan”⁴⁷.

Fasilitas dan sistem yang digunakan untuk pelayanan pembatalan haji sangat memadai untuk proses pengajuan pembatalan calon jama'ah haji. komputer dan laptop yang disediakan lebih dari satu untuk mempercepat proses input data calon jama'ah haji. pengajuan pembatalan haji yang dilakukan oleh jama'ah selalu di proses langsung sehingga sedikit kemungkinan terjadi kendala yang di dapatkan oleh jama'ah yang mengajukan pembatalan. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan staff PHU bagian customer service yaitu pak sam hadi “Jadi untuk perangkatnya untuk mendukung proses

⁴⁷ Bapak Agus Mulyono, Wawancara 26 Agustus 2024.

pembatalan haji yaitu ada komputer, kamera, jaringan dan perangkat aplikasi nya Siskohat’’.⁴⁸

Pengalaman staf dalam menghadapi berbagai situasi utamanya dalam pembatalan haji tentu sudah tidak diragukan lagi. Pengalaman staf PHU sangat mempengaruhi bagaimana pelayanan yang diberikan kepada calon jama’ah haji. Cara memberikan pengertian kepada calon jama’ah yang masih awam akan persyaratan pembatalan haji, pembaruan informasi regulasi agar informasi yang disampaikan pada jama’ah harus akurat.

“Staf PHU bisa memberikan informasi yang akurat dan terpercaya dengan merujuk pada peraturan UU sesuai dengan pertanyaan jama’ah bisa merujuk pada informasi yang ada di sistem Siskohat baru bisa akurat’’.⁴⁹

Simpang siur informasi terkait pengajuan pembatalan haji.

Adanya informasi yang beredar di masyarakat terkait pencairan dana setoran awal yang dibatalkan. Calon jama’ah mengira bahwa pencairan dana akan di umumkan oleh pihak staf PHU dikarenakan mencantumkan nomer telepon, akan tetapi kenyataannya tidak ada informasi yang dikirim melalui nomer telepon. Nomer tersebut digunakan ketika ada berkas-berkas yang tidak sesuai.

“Proses mengajukan pembatalan dan proses pengambilan uang setor awal maksimal 3 minggu paling cepat 1 minggu dan maximal 20 hari kerja’’.⁵⁰

⁴⁸ Bapak Sam Hadi, Wawancara, 24 September 2024.

⁴⁹ Bapak Sam Hadi, Wawancara, 24 September 2024.

⁵⁰ Bapak Irvan Irdhian Syah, Wawancara 3 September 2024.

Status pencairan dana setoran awal bisa dilakukan secara langsung dengan mengecek pada BPS yang bersakutan atau melalui aplikasi Haji Pintar dengan memasukan nomer porsi. Berdasarkan pernyataan bapak Sam Hadi selaku costumer service calon jama'ah haji akan mendapatkan pelayanan yang prima yaitu mendaptkan fasilitas apabila calon jama'ah haji tidak membatalkan porsi haji yaitu fasilitas mulai dari layanan keberangkatan sampai perpulanagn, seperti seragam, pakaian ikhrom, biimbingan manasik haji, kemudian layanan kendaraan. Jadi mendapatkan layanan pra sampai pasca menuanaikan ibadah haji.

Manajemen strategis yang dilakukan oleh kepala seksi PHU untuk mengatasi angka pembatalan yang cukup tinggi diwilayah Kabupaten Jember.

“Kami selalu berkordinasi dan bekerja sama kepada pihak KBIHU, KBUH, dan KUA bersama-sama ikut andil memberikan edukasi kepada calon jama'ah haji, apabila alasan ketika membatalkan haji tidak terlalu mendesak maka kami semaksimal mungkin mengarahkan calon jama'ah untuk tidak membatalkan porsi hajinya, supaya keinginan untuk melakukan pembatalan haji bisa di anulir dengan tidak dibatalkan”.⁵¹

Pihak PHU melakukan beberapa manajemen strategis untuk mengatasi pembatalan haji yang terjadi. Berdasarkan observasi peneliti manajemen strategis yang dilakukan oleh PHU untuk mengatasi pembatalan haji. Berdasarkan pernyataan responden, PHU memiliki

⁵¹ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 20 Oktober 2024.

beberapa manajemen strategis untuk mengatsi pembatalan haji di kantor Kementerian agama Kabupaten Jember yaitu :

1) Edukasi jama'ah haji

Manajemen startegis untuk pembatalan kita memberikan edukasi terkait pembatalan sebisa mungkin jama'ah tidak jadi membatalkan porsi haji, contoh jama'ah membatalkan haji dikarenakan tidak ada biaya untuk melunasi kami staff PHU semaksimal mungkin memberikan pengertian kepada calon jama'ah bahwasanya waktu keberangkatan masih bisa ditunda satu,dua tahun sampai bertahun-tahun pub tidak ada masalah, kalau ada jama'ah sakit permanen kami memnerikan edukasi juga behawasanya leboh baik dilimpahkan kepada ahli waris begitu pun dengan calon jama'ah haji yang meninggal dunia''.⁵²

Setiap jama'ah haji yang mengajukan penndaftaran, pembatalan, dan pelimpahan selalu diberi pemahaman terkait haji. bahwasanya ibadah haji itu wajib dilaksanakan bagi setiap muslim yang mampu. Mampu disini dalam hal fisik dan finansial. Mampu membiayai ibadah haji dari berangkat sampai perpulangan, mampu bersabar menunggu keberangkatan haji hingga mmapu dalam hal kesehatan para calon jama'ah haji.

Calon jama'ah haji yang mengajukan pembatalan di berikan pemahaman seperti halnya calon jama'ah haji yang bernama Ibu

⁵² Bapak Irvan Irdhian Syah, Wawancara, 3 Oktober 2024.

Hossaima. Beliau ingin mengajukan pembatalan atas nama pribadi karena alasan lama waktu menunggu pemberangkatan haji sedangkan ibu Hossaima ingin sekali pergi ke mekkah karena kondisi beliau sempat sakit-sakitan. Akhirnya pihak PHU memberikan pemahan kepada calon jama'ah untuk dipikir-pikir dahulu karena estimasi keberangkatan ibu Hossaimah kurang lebih lima tahun lagi. Pemahaman tersebut disampaikan kepada calon jama'ah diharapkan menjadi pertimbangan bagi jama'ah untuk tidak membatalkan porsi haji tersebut.

2) Koordinasi dengan KBIHU dan KUA

Penyelenggaran Haji dan Umroh kantor kementerian agama Kabupaten Jember mengumpulkan penyuluh haji dan umroh dari setiap kecamatan dan anggota KBIHU. Mereka berkoordinasi untuk membantu mengatasi pembatalan haji dengan memberikan persuasi kepada masyarakat untuk tetap mempertahankan porsi haji nya. Karena mereka berpotensi besar untuk berintraksi langsung kepada masyarakat yang mana diharapkan mampu mengedalikan masyarakat agar tidak muda membatalkan porsi hajinya.

“Kami juga melibatkan stakeholder yaitu pihak KUA dan KBIHU untuk mengedukasi calon jama'ah haji dan pihak internal sendiri yaitu staff PHU semaksimal mungkin memberikan pemahaman kepada calon jama'ah haji”.⁵³

3) Sosialisasi melalui media sosial

⁵³ Bapak Nr Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

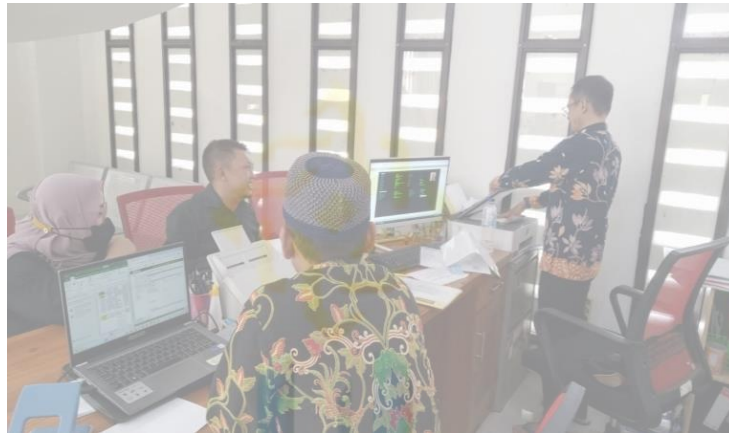
Sosialisai melalui media sosial menjadi manajemen strategis yang dilakukan untuk mengatasi pembatalan haji di kantor Kementerian agama Kabupaten Jember. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat mempunyai pandangan terkait pembatalan dan memikirkan secara matang terakit pengajuan pembatalan.

“kami juga melakukan sosialisasi kepada calon jama’ah haji baik itu sosialisasi secara langsung dan sosialisasi secara online melalui whatsapp untuk memberikan informasi kepada calon jama’ah haji yang mana biasa nya sudah ada group masing-masing yang di koordinatori oleh kepala KUA setempat”.⁵⁴

Adapun hasil dari observasi⁵⁵ dan wawancara peneliti terkait menerapkan manajemen strategis di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang dilakukan oleh pihak PHU yaitu memberikan edukasi para calon jama’ah haji yang mengajukan pembatalan nomer porsi haji, koordinasi dengan pihak-pihak KBIHU dan KUA, dan mengadakan sosialisai baik secara langsung atau melalui media sosial.

⁵⁴ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

⁵⁵ Observasi Peneliti, 2 Oktober 2024.



Gambar 4.4
Proses Pengajuan Pembatalan dan Edukasi Jamaah Haji

Sumber : Dokumentasi wawancara Peneliti 2024.

d. *Evaluation and Control* (Evaluasi dan Kontrol)

Evaluasi dan Kontrol sangat berperan penting untuk mengukur suatu hasil yang sudah di terapkan oleh sebuah organisasi. Hal ini berfungsi sebagai pembandingan antara kinerja dengan harapan hasil yang diwujudkan. Kontrol dilakukan mengukur variabel yang mempengaruhi probabilitas yang akan datang.

“Saya selaku kepala seksi PHU selalu mengadakan evaluasi dan kontroling ketika rapat internal maupun eksternal dan selalu mengontrol staf PHU ketika jam-jam kerja sehingga ada bukti bahwasanya staf PHU bekerja semaksimal mungkin sesuai prosedur yang ada, bahkan saya juga terjun langsung melayani para calon jama’ah haji”.⁵⁶

Adapun hasil dari observasi⁵⁷ peneliti terkait evaluasi dan kontrol di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang dilakukan kepala seksi PHU selalu mengadakan evaluasi dan kontroling dalam menerapkan manajemen strategis yaitu : menetapkan kinerja evaluasi, pengumpulan data, analisis data, pengukuran kinerja, koreksi dan perbaikan, dan komunikasi.

2. Faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen strategis penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama Jember.

a. Faktor pendukung yang dimiliki oleh penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) dalam mengatasi pembatalan haji diantaranya:

a. *Strenght* (Kekuatan)

Kekuatan yang di miliki oleh pihak PHU sebagai wadah untuk menerapkan manajemen strategis mengatasi pembatalan haji.

“Jadi untuk perangkatnya untuk mendukung proses pembatalan haji yaitu ada komputer, kamera, jaringan dan perangkat aplikasinya Siskohat”.⁵⁸

Pengalaman staf dalam menghadapi berbagai situasi utamanya dalam pembatalan haji tentu sudah tidak diragukan lagi.

⁵⁶ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

⁵⁷ Observasi Peneliti, 2 Oktober 2024.

⁵⁸ Bapak Sam Hadi, Wawancara, 24 September 2024.

Pengalaman staf PHU sangat mempengaruhi bagaimana pelayanan yang diberikan kepada calon jama'ah haji. Cara memberikan pengertian kepada calon jama'ah yang masih awam akan persyaratan pembatalan haji, pembaruan informasi regulasi agar informasi yang disampaikan pada jama'ah harus akurat.

“Staf PHU bisa memberikan informasi yang akurat dan terpercaya dengan merujuk pada peraturan UU sesuai dengan pertanyaan jama'ah bisa merujuk pada informasi yang ada di sistem Siskohat baru bisa akurat”.⁵⁹

Manajemen strategis di PHU juga mempunyai faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan manajemen strategis untuk mengatasi pembatalan haji. Adapun calon jama'ah haji membatalkan nomer porsinya mempunyai beberapa alasan. Alasan tersebut juga di ungkapkan oleh pihak staf PHU dan para calon jama'ah yang membatalkan porsi haji. berdasarkan pernyataan responden dan dokumen pengajuan pembatalan.

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait kekuatan yang di miliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu ketersediaan fasilitas dan perangkat yang digunakan untuk mengkoordinir proses pembatalan. Kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada calon jama'ah haji.

b. *Opportunities* (Peluang)

⁵⁹ Bapak Sam Hadi, Wawancara, 24 September 2024.

Peluang yang dimiliki oleh PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dalam pembatalan haji.

“Pihak Phu selalu memberikan edukasi bagi calon jama’ah haji yang mengajukan pembatalan. Staf PHU selalu memperkuat komunikasi pad acalon jama’ah haji karena calon jama’ah haji tidak semua faham terkait apa saja prosedur pembatalan. Hal tersebut menjadi peluang untuk PHU dalam mengatasi angka pembatalan haji yang cukup tinggi ini khususnya diwilayah jember”⁶⁰.

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait peluang yang di miliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu dengan cara memperkuat komunikasi dengan calon jama’ah haji melalui media sosial, website resmi, dan pertemuan baik secara langsung dengan calon jama’ah mengadakan sosialisasi terkait masalah pembatalan haji.

b. Faktor penghambat yang dimiliki oleh penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) dalam mengatasi pembatalan haji diantaranya :

a. *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan yang dimiliki oleh PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

“Masih banyak sekali calon jama’ah haji yang bingung atau tidak faham terkait prosedur pengajuan pambatlan haji, terkadang calon jama’ah haji itu missskomunikasi terhadap apa yang kami sudah sampaikan, bisa di faktori dengan kata-kata tau bahsa yang asing di telinga para jama’ah sehingga calon jama’ah masih kebingungan dan

⁶⁰ Bapak Sam Hadi, Wawancara, 23 September 2024.

beberapa calon jama'ah haji yang masih belum tau terkait syarat untuk dibatalkan''.⁶¹

Dapat ditarik kesimpulan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan jama'ah membatalkan porsinya yaitu:

1) Faktor usia dan kesehatan

“Umur saya juga sudah tua, bahkan sudah lama menunggu antrian porsinya yang masih lama, saya juga sakit-sakitan, saya takut dipanggil Allah duluan (Meninggal), jadi saya pengen pergi umroh saja biar bisa datang ke mekkah''.⁶²

Beberapa calon jama'ah haji yang sudah berumur dan faktor yang sering terjadi berbagai penyakit baik penyakit ringan sampai kronis. Seperti vertigo, diabetes, stoke, dll. Umur yang semakin tua membuat mereka tidak yakin akan bisa melaksanakan ibadah haji dengan sempurna. Pernyataan tersebut diperkuat oleh peneliti dengan melakukan observasi langsung di lapangan. Dimana ketika calon jama'ah haji mengajukan pembatalan porsi haji.

2) Meninggal dunia

“Ibu saya meninggal, saya ingin membatalkan nomer porsi ibu saya yang mendaftar pada tahun 2013 bulan april, niat saya membatalkan porsi ibu dikarenakan saya juga sudah punya porsi dan uangnya digunakan untuk tambahan pelunasan keberakatan saya nantinya''.⁶³

Porsi ibadah haji bisa di batalkan oleh ahli wari seperti anak kandung, istri atau suami dan saudara kandung.

⁶¹ Bapak Irvan Irdhian syah, Wawancara, Wawancara 3 September 2024.

⁶² Hossaima, Wawancara, 26 September 2024.

⁶³ Imam Achmadi Syaid Admad, Wawancara, 26 September 2024.

Dengan membawa persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan menurut UU, ahli waris menyertakan dokumen pendukung seperti akte kematian dari desa, surat keterangan ahli waris.

3) Faktor ekonomi

“Sering kali terjadi yaitu faktor ekonomi, jama’ah haji sering kali membatalkan nomer porsi haji dengan alasan kurang dana, masih banyak kebutuhan lainnya seperti biaya sekolah anak-anak sehingga mereka terpaksa membatalkan porsi haji tersebut”⁶⁴.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh calon jama’ah haji bapak Hartono, beliau membatalkan porsi haji nya dikarenakan faktor ekonomi yang mendesak terkait biaya hidup dan biaya sekolah anak yang mendesak sehingga sudah bertekad bulat untuk membatalkan porsi haji nya.

Adapun faktor pendukung menerapkan manajemen strategis yang di ungkapkan oleh Bapak Nur Sholeh selaku kepala seksi haji mempunyai kebijakan untuk mengatur manajemen strategis untuk mengatasi angka pembatalan haji yang tinggi.

“Kami berpedoman kepada BMA terkait pembatalan jika calon jama’ah sudah mengajukan pembatalan sesuai syarat yang diperlukan terkait pembatalan yang tercantum pada UU No. 8 2019. Kita penuhi namun kita terkebih dahulu memberikan edukasi, memberikan pemahaman terhadap calon

⁶⁴ Bapak Sam Hadi, Wawancara, 23 September 2024.

jama'ah yang membatalkan untuk memikirkan secara matang terkait pembatalan tersebut".⁶⁵

Adapun faktor penghambat dalam menerapkan manajemen strategis untuk mengatasi angka pembatalan haji yang tinggi.

"Terkadang calon jama'ah haji datang kesini itu bersama agen travel umroh sehingga kalau sudah didampingi agen itu sepertinya sudah pasti bertekat bulat untuk dibatalkan dan pihak kami juga tidak bisa memaksa tapi tetapp kami selalu memberikan edukasi dan pemahaman kepada calon jama'ah haji".⁶⁶

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh bapak irvan selaku operator pembatalan haji.

"Penghambat ketika menerapkan manajemen strategis dalam mengatsi pembatalan itu jelas ada, pengahambat tersebut juga macam-macam, kami berusaha mengenali psikologi seseorang apakah calon jama'ah bisa di ajak ngobrol santai atau serius. Pengahambatnya masalah bahasa terkadang bahasa yang digunakan para jama'ah itu berbeda-beda ada yang menggunakan bahasa indonesia, jawa bahkan madura, terkadang calon jama'ah masih bingung terkait apa yang sudah disampaikan oleh pihak staff, maka kami harus sabar dalam menghadapi calon jama'ah, faktor lainnya juga masalah komunikasi terkadang adanya miskomunikasi terhadap jama'ah".⁶⁷

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait kelemahan yang di miliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu potensi kebingungan yang dialami

⁶⁵ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

⁶⁶ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

⁶⁷ Bapak Irvan Irdhian Syah, Wawancara, 3 Oktober 2024.

oleh jama'ah saat mengajukan pembatalan porsi haji. Faktor yang dialami oleh calon jama'ah haji yaitu finansial, lamanya menunggu, lebih tertarik dengan umroh, dll

b. *Threats* (Ancaman)

Ancaman yang di hadapi oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Adapun Faktor penghambat atau ancaman dalam menerapkan manajemen strategis untuk mengatasi pembatalan haji yaitu adanya oknum yang memanfaatkan calon jama'ah haji dalam masalah pembatalan.

“Banyak apabila kita membicarakan oknum dalam proses pembatalan banyak oknum yang bermain disana dan biasanya oknum-oknum tersebut engiring para calon jama'ah untuk melakukan pembatalan haji dan berpindah ke umroh yaitu mengejar view atau target bisa dikatakan sebagai makelar. Sering kita dengar BPIHU berani memberikan hadiah atau reward bila si oknum mendapatkan calon jma'ah. Hadiah yang diberikan biasanya berangkat umroh apabila mendapatkan calon jama'ah misal sekitar 10 jamaah selain itu juga mendapatkan view”⁶⁸

Pernyataan tersebut diperkuat oleh bapak Nur Sholeh selaku kepala seksi PHU terkait adanya oknum yang memanfaatkan proses pembatalan calon jama'ah haji.

“kalau oknum internal jelas tidak ada, tetapi jika oknum dari eksternal kita juga kurang tau secara detail, tetapi pasti ada karena beberapa tahun yang lalu ada jama'ah yang mengajukan pembatalan rupanya didampingi oleh pihak travel ingin membatalkan porsi haji, berarti ada pihak eksternalnya karena tertarik view ketika ada jama'ah yang

⁶⁸ Bapak Sam Hadi, Wawancara, 23 September 2024.

mendaftar umroh. Karena daari pihak internal kita berusaha sekuat tenaga untuk memberikan edukasi, pemahaman sehingga jama'ah berfikir dua kali untuk membatalkan porsi hajinya".⁶⁹

Faktor lain yang menjadi penghambat atau ancaman dalam mengatasi pembatalan haji yaitu potensi kerugian reputasi bagi Kantor Kementerian Agama apabila proses pembatalan tidak dilakukan dengan baik atau ada kesalahan saat memproses pembatalan.

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait peluang yang dimiliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu adanya pihak-pihak yang memanfaatkan proses pembatalan untuk kepentingan pribadi.

Tabel 4.1
Matriks SWOT PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Kekuatan (s) 1. Ketersediaan fasilitas dan perangkat yang digunakan untuk mengkoordinir proses pembatalan. 2. Kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada calon jama'ah haji.	Kelemahan (W) 1. Potensi kebingungan yang dialami calon jama'ah haji saat mengajukan pembatalan porsi haji. 2. Faktor yang dialami calon jama'ah haji yaitu finansial, lamanya menunggu, lebih tertarik dengan umroh, dll.
Peluang (O) 1. Potensi untuk memperkuat komunikasi dengan calon jama'ah melalui media sosial, website resmi, dan pertemuan baik secara langsung dengan jama'ah mengadakan sosialisasi terkait masalah pembatalan porsi haji. 2. Kesempatan untuk memperbaiki dan memperkuat prosedur pembatalan porsi haji agar lebih efisien.	Ancaman (T) 1. Ancaman dari pihak-pihak yang memanfaatkan proses pembatalan untuk kepentingan pribadi. 2. Potensi kerugian reputasi bagi kantor Kementerian agama apabila proses pembatalan tidak dilakukan dengan baik atau ada kesalahan saat memproses pembatalan.

Sumber : Data wawancara dan observasi peneliti 2024.

⁶⁹ Bapak Nur Sholeh, Wawancara, 2 Oktober 2024.

C. Pembahasan Temuan

1. Manajemen Strategis Penyelenggaraan Haji dan Umroh Dalam Mengatasi Pembatalan Haji di Kementerian Agama Jember.

Menurut Wheelen dan Hunger dalam bukunya Dian Sudiantini ada empat dasar elemen manajemen strategis diantaranya yaitu:

a. *Enivironmental Scanning*

Enivironmental Scanning (Pemindaian lingkungan) adalah tahapan pengawasan, evaluasi, dan menggali informasi dari lingkungan eksternal maupun internal dalam suatu organisasi. Hal tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi suatu faktor strategis eksternal dan internal yang akan menentukan masa depan suatu organisasi. Pemindaian lingkungan dimulai dengan menganalisis *stakeholder* yang ada.

Stakeholder adalah suatu kelompok yang mempunyai kepentingan untuk terlibat dalam suatu kegiatan di sebuah organisasi.

Mereka berperan baik secara langsung dan tidak langsung terhadap tujuan dan hasil dari kegiatan yang ditentukan. *Stakeholder* adalah bagian terpenting dalam suatu organisasi untuk memastikan keberhasilan dan dukungan yang berkelanjutan dari organisasi tersebut.

Menurut George R. Terry menjelaskan pengawasan merupakan suatu proses untuk mendeterminasi sesuatu yang sudah dilaksanakan,

mengevaluasi pelaksanaan dan menerapkan tindakan perbaikan sedemikian rupa sehingga pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana yang sudah dibuat. Adapun teori yang diungkapkan oleh George R. Terry sangat cocok dengan pemindaian yang dilakukan oleh pihak PHU dalam menerapkan elemen manajemen strategis yaitu pemindaian lingkungan. Pihak PHU melakukan pemindaian lingkungan khususnya kepala seksi PHU mempunyai peran penting dalam mengatur sebuah organisasi atau perusahaan yang di pimpinya. Adapun proses pemindaian lingkungan yang diterapkan oleh pihak PHU melukan pengawasan, evaluasi dan mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan pelayanan haji terkhusus pembatalan haji.

Setelah mengetahui faktor eksternal dan internal dalam suatu perusahaan maka proses selanjutnya menyusun manajemen strategis yang mana diperlukan analisis situasi. Menganalisis situasi dengan cara mengambil suatu keputusan salah satunya menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah salah satu cara untuk menganalisis suatu keadaan lingkungan eksternal dan internal dalam organisasi sebagai cara untuk merancang manajemen strategis dalam program kerja suatu organisasi..

b. *Strategy Formulation*

Strategy Formulation (Perumusan strategi) berfungsi untuk menentukan rencana yang akan dicapai berdasarkan analisis lingkungan yang sudah dilakukan. PHU memiliki kekuatan dalam

merumuskan manajemen strategis dapat memanfaatkan kekuatan kondisi internal untuk mendapatkan peluang dari eksternal. Pada posisi ini organisasi mempunyai kekuatan dan peluang yang tinggi. Sehingga manajemen strategis yang disusun akan memaksimalkan perkembangan dan kemajuan.

Menurut Malone dan Crowstone koordinasi merupakan identifikasi tindakan sebagai pelaku yang melakukan kegiatan-kegiatan saling bergantung untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini selaras dengan gagasan koordinasi dalam organisasi yang di maknai sebagai interaksi aktivitas antara individu dan bagian-bagian untuk memastikan tugas-tugas bisa terselesaikan dengan baik.⁷⁰ Adapun teori yang diungkapkan oleh Maalane dan Crowstone terkait koordinasi juga diterapkan oleh pihak PHU dalam perumusan strategis dengan cara mengordinasi, bekerja sama baik antara pihak internal dan eksternal.

Adapun analisis *stakeholder* yang terdapat pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember diantaranya :

- 1) Lembaga bank syari'ah yang terlibat dalam proses pembayaran biaya haji.

⁷⁰Mustafa Hasan. (2024, Oktober 19). Jurnal Ilmiah Adminitrasi Bisnis. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=165993&val=6054&title=Koordinasi%20dan%20Usaha%20Koordinasi%20dalam%20Organisasi%20%20Sebuah%20Kerangka%20Studi>.

- 2) KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh) dan IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia) adalah sebuah organisasi yang membimbing, penyuluhan, dan penerangan kepada calon jama'ah haji.
- 3) Media sosial sebagai sumber informasi dan edukasi kepada masyarakat.
- 4) KUA (Kantor Urusan Agama). Mereka juga ikut andil dalam proses baik mengkoordinasi atau memberikan edukasi bagi calon jama'ah.

c. *Strategy Implementation*

Strategy Implementation merupakan strategi yang menghasilkan beberapa kegiatan yang nantinya akan dilaksanakan. Pelaksanaan kegiatan tersebut menyesuaikan indikator dengan pencapaian yang sudah dirumuskan. Implementasi strategis sering kali dianggap sebagai tahap yang paling sulit dalam manajemen strategis karena manajemen strategis. Adapun kegiatan PHU diantaranya yaitu :

Tabel 4.2
Kegiatan Manajemen Strategis PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

NO.	Tujuan	Program	Kegiatan
1.	Untuk meningkatkan kemampuan staff dalam memberikan informasi yang akurat dan terpercaya.	Pelatihan dan pengembangan pegawai	Pegawai selalu melakukan update informasi agar selalu memberikan informasi terbaru kepada jama'ah.
2.	Untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas dan perangkat yang digunakan untuk mengkoordinir pembatalan.	Menggunakan sistem manajemen informasi terintegrasi dan terpercaya.	Setiap calon jama'ah diharuskan menginstal aplikasi haji pintar agar bisa mendapatkan informasi tambahan yang akurat dan terpercaya.

3.	Untuk mengatasi angka pembatalan yang tinggi.	Kerja sama dengan pihak baik internal dan eksternal.	Mengadakan pertemuan rutin yang sudah diagendakan.
4.	Untuk menyebarkan informasi terbaru.	Menyebarkan informasi di berbagai media massa.	1. Mengadakan pertemuan dengan KBIHU, KUA, dan pihak eksternal lainnya. 2. Menyebarkan informasi melalui pamlet, video edukasi dan sebagainya di media sosial.

Sumber : Data diolah peneliti 2024.

d. *Evaluation and Control*

Setiap organisasi sangat perlu mengukur hasil kegiatan yang sudah di jalankan sebagai bahan untuk memastikan tujuan sebuah organisasi bisa tercapai dengan efektif dan efisien membandingkan kinerja dengan hasil yang di inginkan. Evaluasi dan kontrol merupakan bagian elemen manajemen yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana manajemen itu bisa diterapkan dengan baik atau tidaknya. Adapun langkah-langkah evaluasi dan pengawasan dalam melakukan manajemen strategis yang dilakukan oleh pihak PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember diantaranya yaitu :

- 1) Penetapan kinerja evaluasi. Staff PHU dapat menentukan kriteria keberhasilan suatu manajemen strategis. Mempunyai indikator keberhasilan dalam memberikan informasi kepada calon jama'ah dalam mengedukasi pembatalan haji dan pelayanan haji.

- 2) Pengumpulan data. Staf PHU mengumpulkan data-data yang sesuai untuk mengukur kinerja dan perkembangan manajemen strategis. Dengan mengumpulkan data pelatihan pegawai, penggunaan fasilitas dan perangkat adapun respon dari pihak jama'ah terhadap pelayanan PHU.
- 3) Analisis data. Adapun data yang sudah terkumpul akan dievaluasi ketika rapat untuk mengukur persentase keberhasilan dalam melaksanakan manajemen strategis.
- 4) Pengukuran kinerja. Menentukan suatu indikator untuk mengevaluasi seberapa efektifitas manajemen strategis.
- 5) Koreksi dan perbaikan. Apabila ada ketidaksesuaian antara hasil evaluasi dan tujuan, segera mencari faktor-faktor yang penyebabnya dan diperbaiki sesuai dengan manajemen strategis.
- 6) Komunikasi. Setiap staff PHU selalu mengkomunikasikan hasil evaluasi kepada semua pihak terkait dan nantinya akan dibahas ketika rapat.

2. Faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen strategis penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

a. Faktor pendukung yang dimiliki oleh penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) dalam mengatasi pembatalan haji diantaranya :

- 1) *Strength* (Kekuatan)

Kekuatan yang di miliki oleh pihak PHU sebagai wadah untuk menerapkan manajemen strategis mengatasi pembatalan haji. Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait kekuatan yang di miliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu ketersediaan fasilitas dan perangkat yang digunakan untuk mengkoordinir proses pembatalan. Kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada calon jama'ah haji.

Berdasarkan matriks SWOT PHU ada diposisi progresif. Dalam menentukan manajemen strategis yang mana manajemen strategis memperhatikan kekuatan dan peluang yang ada.

Kekuatan (S)

- a) Ketersediaan fasilitas dan perangkat yang digunakan untuk mengkoordinir proses pembatalan.
- b) Kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada calon jama'ah haji.

2) Opportunities (Peluang)

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait peluang yang dimiliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu dengan cara memperkuat komunikasi dengan calon jama'ah haji melalui media sosial, website resmi, dan pertemuan baik

secara langsung dengan calon jama'ah mengadakan sosialisasi terkait masalah pembatalan haji.

Peluang (O)

- a) Potensi untuk memperkuat komunikasi dengan calon jama'ah melalui media sosial, website resmi, dan pertemuan baik secara langsung dengan jama'ah mengadakan sosialisasi terkait masalah pembatalan porsi haji.
- b) Kesempatan untuk memperbaiki dan memperkuat prosedur pembatalan porsi haji agar lebih efisien.

b. Faktor penghambat yang dimiliki oleh penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) dalam mengatasi pembatalan haji diantaranya :

1) *Weakness* (Kelemahan)

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait kelemahan yang dimiliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu potensi kebingungan yang dialami oleh jama'ah saat mengajukan pembatalan porsi haji. faktor yang dialami oleh calon jama'ah haji yaitu finansial, lamanya menunggu, lebih tertarik dengan umroh, dll.

Kelemahan

- a) Potensi kebingungan yang dialami calon jama'ah haji saat mengajukan pembatalan porsi haji.

- b) Faktor yang dialami calon jama'ah haji yaitu finansial, lamayanya menunggu, lebih tertarik dengan umroh, dll.

2) *Threats* (Ancaman)

Adapun hasil dari observasi dan wawancara peneliti terkait peluang yang di miliki oleh pihak PHU dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yaitu adanya pihak-pihak yang memanfaatkan proses pembatalan untuk kepentingan pribadi. Faktor lain yang menjadi penghambat atau ancaman dalam mengatsi pembatalan haji yaitu potensi kerugian reputasi bagi Kantor Kemntrian Agama apabila proses pembatalan tidak dilakukan dengan baik atau ada kesalahan saat memproses pembatalan.

Ancaman

- a) Ancaman dari pihak-pihak yang memanfaatkan proses pembatalan untuk kepentingan pribadi.
- b) Potensi kerugian bagi kantor Kementerian agama apabila proses pembatalan tidak dilakukan dengan baik atau ada kesalahan saat memproses pembatalan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen strategis dalam mengatasi pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, pihak PHU melibatkan *stakholder* juga ikut andil dalam proses pembatalan haji. manajemen strategis yang dilakukan oleh pihak PHU dan bekerja sama dengan *stakholder* untuk mengatasi pembatalan haji yaitu dengan mengedukasi calon jama'ah haji baik yang baru mendaftar dan jama'ah yang ingin mengajukan pembatalan haji. pihak PHU juga berkoordinasi dengan KBIHU agar dapat mengedukasi masyarakat untuk tidak terburu-buru mengambil keputusan dalam mengajukan pembatalan haji dan berkoordinasi dengan penyuluh KUA.

Manajemen strategis di PHU juga mempunyai faktor pendukung yaitu dengan mengadakan edukasi para jamaah haji dan bekerja sama dengan KBIHU, KUA, serta mengadakan sosialisasi secara langsung atau tidak langsung. Adapun faktor penghambat adanya pihak oknum travel umroh yang memanfaatkan proses pembatalan haji untuk mencari view sehingga calon jamaah tergiu tergiur dan adanya miskomunikasi antara pihak PHU dan calon jamaah haji terkait informasi haji yang berkaitan dengan pembatalan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas terdapat saran yang disampaikan oleh penulis, yaitu :

1. Bagi staf PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember harus mempertahankan pelayanan dalam menerapkan manajemen strategis pembatalan haji pada setiap tahunnya dan memberikan informasi kepada setiap calon jamaah haji agar tidak tergiur dengan agen travel umroh.
2. Bagi calon jamaah haji yang melakukan pengajuan pembatalan porsi haji hendaknya bisa berpikir dengan matang terkait resiko ketika mengajukan pembatalan nomor porsi maka apabila calon jamaah membatalkan porsi hajinya otomatis nomer porsi tersebut sudah terhapus di daftar aplikasi Siskohat dan di himbau bagi calon jamaah haji agar tidak tergiur dengan agen travel umroh yang mengiming-iming jamaah terkait pemberangkatan haji yang membutuhkan waktu lama dibandingkan umroh.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar meneliti dengan variabel yang berbeda dan bisa dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan pembatalan haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, Yuyun. *“Haji Bagi Generasi Milenial*. (Semarang: Tim Fatawa Publishing, 2021) hlm 21.

Agung, Julianto, *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Grhatama Pustaka, 2011.

Alfaien, Zidan Ahmad. Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat, 2022
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/61773/ZIDAN AHMAD ALVAIN-FDK.pdf>.

Alifa , Hasnah Latifatul. *“Studi Analisis Terhadap Surat Kementerian Agama Nomer 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jama'ah Haji Prespektif Hukum Islam”* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021).

Amin, Faisal. *“Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembatalan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”*, 2022.

Aqilla, Umi. *Buku Pintar Tamattu' Haji & Umroh*, Jakarta: Al-Magfirah, 2012.

Armansyah, Mahel and others. *“Persepsi Publik Terhadap Pembatalan Haji Selama Dua Tahun Berturut-Turut”*, SENKIM: *Seminar Nasional Karya Ilmiah Multidisplin*, 1.1 (2021), 272-75.

Ayyam , Abdul Aziz Muhammad , dan Abdul Wahab Sayyed Hawwas. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Amzah, 2019.

Aziz, Muhammad Shofyan Abdul. Strategi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dalam Mengatasi Kasus Pembatalan Haji di Masa Pandemi (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Magelang),2022.

Dimjati, Djamaluddin. *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, (Solo:PT Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 3.

Faisal, Amin dan Mastanah. *“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembatalan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. 2022.”*

Handayani, Asih. *Manajemen Strategis*. Surakarta: Kurnia Solo, 2021.

Hartano, Ahmad dan Nida Nadia Zakiyyatunnisa. “Evaluasi Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, 2024”.

Humas Kemenag Pangandaran. Pendaftaran pelimpahan nomer porsi jamaah meninggal dunia atau sakit permanen,(2024, September 21). <https://pangandaran.kemenag.go.id/pendaftaran-pelimpahan-nomer-porsi-jamaah-meninggal-dunia-atau-sakit-permanen>.

Humas Kemenag Pangandaran. Standar operasional prosedur SOP pembatalan pendaftaran haji reguler alasan meninggal dunia. (2024, September 24). <https://pangandaran.kemenag.go.id/standar-oprasional-prosedur-sop-pembatalan-pendaftaran-haji-reguler-alasan-meninggal-dunia>.

Kementerian Agama Republik Indonesia, Mushaf Al- Hadi (Jakarta: Maktab al-fatih,2018).

Mustafa, Hasan. Koordinasi usaha dan koordinasi dalam sebuah organisasi kerangka studi, Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis, (2012) : 106-202, vol 8, no.2. Di akses 2024, Oktober 19. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=165993&val=6054&title=Koordinasi%20dan%20Usaha%20Koordinasi%20dalam%20Organisasi%20%20Sebuah%20Kerangka%20Studi>.

Mu'tamroh, Hafidzatul. “Strategi Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) dalam Mengurangi Angka Pembatalan Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jember” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember 2024).

Nazaruddin. *Manajemen Strategik*. Palembang: Noer Fikri, 2020.

Pearch dan Robinson. *Manajemen Strategik: formulasi, implementasi, dan Pengendalian Binarupa Aksara*: Jakarta. 1997. Hal 47-48.

Peraturan Pemerintahan RI, ‘Undang –Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh’, Direktorat Penyele (pendaftaran-pelimpahan-nomer-porsi-jemaah meninggal-dunia-atau-sakit-permanen, 2024)penyelenggara Haji Dan Umroh, 004251, 2019, 3 (<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>).

Prasojo, Lantip. “*Buku Manajemen Strategi*”, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2018), 1689-99.

Rahman, Holilur dan Miranda. “Analisis Determinan Pembatalan Setor Haji Pada Bank Muamalat KCP Sumenep, 2024”.

Sirajuddin, Saleh. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung:Ramadhan, 2017.

Sudiantini, Dian. *Manajemen Strategi*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2022.

Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2018.

Taufiqurohman. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Profm Pengendalian Manajemen, 2016.

Widiyono. *Manajemen Strategis Dan Isu-Isu kekinian*. Jakarta: MITRA WACANA MEDIA, 2018.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Matrik Penelitian

1	2	3	4	5	6	7
Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Metode /Teknik Penelitian	Tempat Penelitian	Sumber Rujukan
Manajemen Strategis Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) dalam Mengatasi Pembatalan Haji (Studi di Kemenrtrian Agama Jember)	1. Bagaimana manajemen strategis penyelenggaraan haji dan umroh dalam mengatasi pembatalan haji di Kementerian Agama Jember ? 2. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat terkait manajemen strategis penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama Jember ?	Manajemen Strategis dan Pembatalan Haji	a. Elemen Dasar Manajemen 1. Pemindaian lingkungan 2. Perumusan strategi 3. Implementasi strategi 4. Evaluasi dan kontrol b. SWOT 1. Strenght 2. Wekness 3. Opportuniti es 4. Thearts	5. Jenis penelitian : Kualitatif deskriptif dengan pendekatan Mantriks SWOT 6. Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 7. Analisis Data : a. Kondensas i data b. Penyajian data c. Kesimpulan	Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Jl. Wahid Hasyim No. 1, Kebondalem, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.	Dian Sudiantini, Manajemen Strategis, 2022, 29. Nazaruddin, Manajemen Strategik, 2020. Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R & D, 2018.

Lampiran 1 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Eka Sri Rahayu
NIM : 211103040005
Program : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Universitas : UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa isi Skripsi yang berjudul Manajemen Strategis Mengatasi Kasus Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember secara keseluruhan adalah hasil murni penelitian dan karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Maret 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '5B246AJX019443278'.

Eka Sri Rahayu
NIM 211103040005

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA **MANAJEMEN STRATEGIS MENGATASI KASUS PEMBATALAN HAJI DI** **KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER**

A. Subjek Wawancara

1. Kepala seksi PHU
2. Customer service PHU
3. Operator pembatalan haji
4. Calon jama'ah yang mengajukan pembatalan
5. *Stakeholder*

B. Pertanyaan Wawancara

1. Prosedur Pembatalan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.
 - a. Apa saja syarat-syarat untuk mengajukan pembatalan ?
 - b. Berapa lama proses pengajuan pembatalan haji ?
 - c. Faktor apa saja yang menyebabkan calon jama'ah haji membatalkan porsinya ?
2. Bagaimana Manajemen Strategis PHU dalam Mengatasi Pembatalan Haji.
 - a. Bagaimana manajemen strategis dalam mengatasi kasus pembatalan haji ?
 - b. Bagaimana kebijakan Kasi PHU dalam mengatasi atau mengurangi angka pembatalan haji ?
 - c. Siapa saja yang terlibat dalam pengendalian pembatalan haji ?
 - d. Bagaimana pelaksanaan manajemen strategis yang sudah diterapkan ?

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Menerapkan Manajemen Strategis untuk Mengatasi Pembatalan haji.

- a. Apa ada kendala atau penghambat ketika menerapkan manajemen strategis yang sudah di buat ?
- b. Apa yang menjadi kelebihan dari pelaksanaan manajemen strategis yang sudah diterapkan ?
- c. Seberapa efektif manajemen strategis yang sudah diterapkan PHU dalam mengatasi pembatalan ?

Pertanyaan SWOT

1) Strenght (kekuatan)

- a. Bagaimana cara staff PHU memberikan insormasi yang akurat dan terpercaya kepada calon jama'ah yang mengajukan pembatalan ?

- b. Apa saja fasilitas dan perangkat yang digunaan untuk mengkoordinasi pemabttalan ?

2) Wekness (Kelemahan)

- a. Apa saja kendala yang dialami calon jama'ah haji saat mengajukan pembatalan ?
- b. Apakah masih banyak calon jama'ah haji yang masih kebingungan terkait proses pembatalan ?

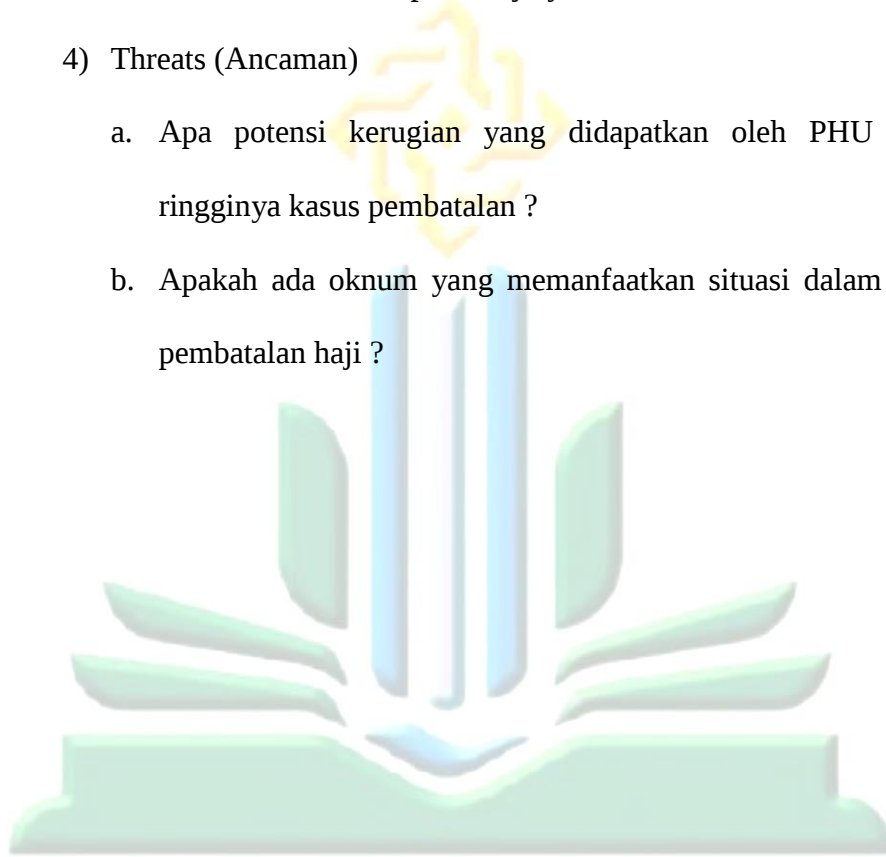
3) Opportunities (Peluang)

- a. Bagaimana cara membangun komunikasi dengan calon jama'ah haji ?

- b. Apa saja fasilitas yang didapatkan oleh calon jama'ah haji jika tidak membatalkan porsi hajinya ?

4) Threats (Ancaman)

- a. Apa potensi kerugian yang didapatkan oleh PHU terkait ringginya kasus pembatalan ?
- b. Apakah ada oknum yang memanfaatkan situasi dalam proses pembatalan haji ?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 3 : Data Verbal Wawancara

A. Wawancara dengan Bapak Nur Sholeh (Kepala PHU)

Informan	Pewawancara/Narasumber
Asslamualaikum bapak Nur Sholeh, maaf mengganggu waktunya, Izin untuk melakukan wawancara untuk penelitian saya bapak.	Waalaikum salam mbak eka, iya silahkan mbak eka dengan senang hati.
Bagaimana kebijakan bapak selaku KASI PHU dalam mengatsi kasus pembatalan haji ?	Iya, pembatalan haji itu memang menjadi jalan alternatif bagi jamaah yang mengantri cukup lama setiap orang yang mengajukan pembatalan kita beri edukasi-edukasi baru kalau ada pengajuan dari calon jamaah kita layani sesuai dengan prosedur yang ada.
Bagaimana manajemen strategis dalam mengatsi pembatalan haji ?	Iya, terkadang kita sampaikan ke para calon jamaah haji baik itu dengan KBIHU, KBUH, dan KUA, kita bersama-sama memberikan edukasi kepada calon jamaah haji, kalua tidak mendesak supaya keinginan untuk melakukan pembatalan haji bisa si anulir untuk tidak dibatalkan sehingga porsi haji tetap dipertahankan.

Siapa saja yang terlibat dalam pembatalan haji baik itu internal dan eksternal ?	Pihak internal jelas ikut andil terkait proses pembatalan yaitu para staf PHU khususnya bagian pembatalan, yaitu ada semacam konsultasi langsung ke pihak kami, atau pihak yang menangani pembatalan konsultasi, kita pelajari apa yang mendorong untuk mengajukan pembatalan yang menjadi <i>stakholder</i> diantaranya yaitu KBIHU, KUA dan pihak-pihak bank yang bekerjasama dengan PHU.
Apakah ada kendala dalam menerapkan manajemen strategis dalam mengatasi pembatalan ?	Terkadang para jamaah haji yang membatalkan kesini itu datang dengan pihak travel umroh sehingga kalau sudah didampingi oleh pihak travel itu sepertinya udah bulat dalam hal pembatalan, dalam pembatalan sehingga pembatalan di Kabupaten Jember mulai bulan januari sampai agustus sekitar 700 katas calon jamaah yang membatalkan belum pebyh selama tahun ini total keseluruhan.
Apa fator pendukung terkait	Iya, kita berpedoman pada BMA terkait

manajemen strategis mengatasi pembatalan haji?	pembatalan jika jamaah sudah mengajukan sesuai syarat yang ditentukan yg berkaitan dengan UU tahun 2019 tentang pembatalan kita penuhi namun kita memberikan himbauan kembali untuk memikirkan terlebih dahulu, sehingga apabila calon jamaah haji ini tetap bertekad bulat maka secara otomatis dilayani dan nomor porsi jamaah akan terhapus di aplikasi SISKOHAT.
--	--

B. Wawancara dengan Bapak Sam Hadi (staf PHU)

Assalamualaikum bapak sam hadi , maaf mengganggu waktunya, Izin untuk melakukan wawancara untuk penelitian saya bapak.	Waalaikum salam iya mbak eka silahkan apa yang mau ditanyakan, monggo.
Bagaimana staf PHU memberikan informasi yang akurat kepada calon jamaah haji ?	Jadi calon jamaah haji memberikan informasi akurat dan terpercaya dengan merujuk pada peraturan UU sesuai dengan pertanyaan jamaah, bisa merujuk pada informasi yang ada di sistem SISKOHAT baru ini akurat.

Apa saja fasilitas yang digunakan dalam proses pembatalan ?	Jadi untuk perangkatnya dari komputer/laptop yang di sedia oleh kantor, kamera, jaringan khusus untuk mengoperasikan aplikasi SISKOHAT.
Alasan jamaah haji atau faktor apa yang bisa membatalkan nomer porsi haji ?	Sering terjadi yaitu para jamaah terkait kurang dana untuk pelunasan haji padahal pelunasan masih belasan tahun lagi, jadi sebenarnya alasan yang dibuat-buat mereka ingin umroh, tergiur dengan iming-iming dari BPHU kemudian mereka ingin pergi umroh dan membatalkan haji. Yang banyak terjadi seperti itu, tetapi kalau di presentasikan lebih mengerucut faktor mendesak seperti biaya pendidikan anak, kesehatan sehingga terpaksa untuk dibatalkan.
Bagaimana cara membangun komunikasi dengan calon jamaah haji ?	Cara membangun komunikasi yang baik dengan calon jamaah haji ada pada kita sebagai pelayanan, kita berusaha menjadi pendengar yang baik ketika mereka menyampaikan keluhan atau komplain. Sehingga kita bisa

	mengetahui masalah yang ada atau yang dihadapi oleh calon jamaah setelah itu kita bisa menemukan formulasi jawaban yang tepat untuk disampaikan kepada calon jamaah, nah untuk jadi pendengar yang baik tentunya harus punya kesabaran yang besar sebagai pelayanan masyarakat.
Apakah ada oknum yang memanfaatkan kasus pembatalan haji ?	Banyak, apabila kita bicara terkait dengan oknum dalam proses pembatalan banyak sekali oknum yang bermain disana dan biasanya oknum-oknum yang menggiring opini kepada calon jamaah untuk melakukan ibadah umroh. Karena para oknum-oknum tersebut mengejar view bahkan KBIHU berani memberikan hadiah besar bila mendapatkan misal 10 calon jamaah umroh maka oknum tersebut di berikan hadiah umroh.

C. Wawancara dengan Bapak Irvan (staf pembatalan)

Assalamualaikum bapak Irvan , maaf	Waaalaikumsalam, iyaaa silahkan
------------------------------------	---------------------------------

mengganggu waktunya, Izin untuk melakukan wawancara untuk penelitian saya bapak.	duduk eka, mau tanya apa?
Berapa lama proses mengajukan pembatalan dan proses pengambilan uang setor awal ?	Maksimal tiga minggu, paling cepat satu minggu maximal 20 hari kerja.
Faktor apa saja yang meyebabkan calon jamaah haji membatalkan ?	Adapun beberapa faktor diantaranya yaitu ekonimi, lamanya menunggu waktu pemberangkatan, sakit permanen, meninggal dunia, dll.
Bagaimana manajemen strategis yang dilakukan PHU dalam mengatsi pembatalan ?	Manajemen strategis unruk mengatsi pembatalan kita memberikan edukasi tentang pembatalan sebisa mungkin jamaah tida jadi membatalkan hajinya, misalnya tidak sanggup untuk melunasi itu kita berikan edukasi bahwasanya waktu berangkat masih lama ditunda sat, dua tahunbangan bbertahun-tahun pun tidak apa-apa sampai jamaah siap, atau dari pihak PHU bekerja sama dengan bank syariah seperti BSI juga menawarkan bantuan hutangan untuk pelunasan.

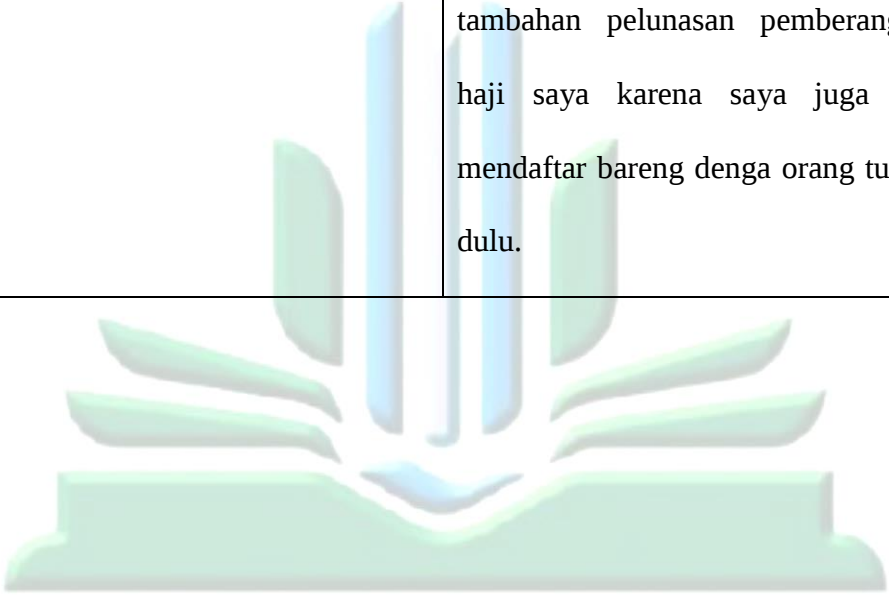
Apa kendala nya selama mengimplementasikan manajemen startegis yang ada di PHU ?	Kendala itu jelas ada, kendala itu bermacam-macam, bagaimana kita mengebdalikan psikologis seseorang apakah dia bisa diajak ngobrol santai atau serius, kendala yang dihadapi terkadang soal bahasa terkadang calon jamaah haji kebanyakan dari orang awam atau orang-orang lansia jadi beberapa tidak tau terkait bahasa indonesia, baik juga dri faktor pendidikan yang minim sehingga terkebatasan bahasa, faktor komunikasi yaitu sering terjadinya miskomunikasi dari pihak PHU dan calon jamaah.
Seberapa efektif manajemen yang diterapkan ?	Efektifnya jika dikatakan efektif 50% karena jika calon jamaah haji sudah bertekad bulat untuk membatalkan haji maka kita tidak boleh memaksanya karena itu hak calon jamaah tetapi sebisa mungkin kita memberika edukasi atau memberikan saran-saran kepada calon jamaah untuk tidak membatalkan nomer porsi haji.

Bagaimana memberikan informasi yang akurat kepada calon jamaah haji ?	Berdasarkan UU keputusan Dirjen tentang pembatalan kita juga ada call center yang ada di pusat terpadu satu pintu PTSP mengenai tentang informasi haji, adapun bisa lewat sosial media, sosialisasi kepada calon jamaah haji.
---	---

D. Wawancara dengan Calon Jamaah Haji yang membatalkan porsi haji

Assalamualiikum ibu Hosaima	Waalaikum salam mbak
Mohon ijin ibu terkait alasan njenengan membatalkan nomer porsi haji kenapa njjih ibu ?	Umur saya juga sudah tua mbak, bahkan sudah lamamenunggu antrian porsi, saya juga sakit-sakitan, saya juga takut dipanggil Allah duluan (meninggal), jadi saya pengen pergi umroh saja biar bisa datang ke mekkah.
Assalamualaikum Bapak Hartono	Waalaikum salam mbak
Mohon ijin bapak terkait alasan njenengan membatalkan nomer porsi haji kenapa njjih bapak ?	Saya membatalkan nomer antrian haji saya karena keperluan mendesak mbak, terkait biaya hidup dan biaya anak sekolah sehingga saya bertekad bulat untuk membatalkanya mbak karena saya juga tidak mau berhutang jadi unganya ini buat keperluan hidup saya

	dan keluarga mbak.
Assalamualaikum Bapak Imam	Waalaikum salam mbak
Mohon ijin bapak terkait alasan njenengan membatalkan nomer porsi haji kenapa njjih bapak ?	Saya membatalkan antrian nomer porsi ibu saya mbak yang sudah meninggal dunia, niatnya uang nya nnati saya buat tambahan pelunasan pemberangkatan haji saya karena saya juga sudah mendaftar bareng denga orang tua saya dulu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 4

KUESIONER SWOT

A. Identitas

1. Nama :
2. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Untuk kepentingan peneliti, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban ini sangat kami harapkan untuk berlangsungnya proses penyelesaian peneliti.

Beri tanda (✓) pada kolom yang akan dipilih

1 = Sangat tidak baik

2 = Tidak baik

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

C. Daftar Pertanyaan

No	Variabel	Skor				
		1	2	3	4	5
STRENGTH (Kekuatan)						
1.	Ketersedian fasilitas dan perangkat yang digunakan untuk mengkoordinasi proses pembatalan.					
2.	Kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada calon jama'ah yang membatalkan haji.					
WEKNESS (Kelemahan)						
1.	Potensi kebingungan yang dialami calon jama'ah haji saat mengajukan					

pembatalan.					
2. Faktor yang dialami oleh jama'ah haji terkait finansial, lamanya waktu menunggu, lebih tertarik umroh, dll.					
OPPORTUNITIES (Peluang)					
1. Potensi untuk memperkuat komunikasi dengan calon jama'ah melalui media sosial, website resmi, dan pertemuan secara langsung dengan jama'ah baik berupa sosialisasi atau edukasi terkait masalah pembatalan.					
2. Kesempatan untuk memperbaiki dan memperkuat prosedur pembatalan haji agar lebih efektif dan efisien.					
TREATS (Ancaman)					
1. Ancaman dari pihak-pihak (Oknum) yang memanfaatkan proses pembatalan untuk kepentingan pribadi					
2. Potensi kerugian reputasi bagi kantor Kementerian agama apabila proses pembatalan tidak dilakukan dengan baik atau ada kesalahan saat memproses pembatalan.					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 5 : Kegiatan Penelitian

KEGIATAN PENELITIAN
MANAJEMEN STRATEGIS PENYELENGARAAN HAJI DAN UMROH (PHU)
DALAM MENGATASI KASUS PEMBATALAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN JEMBER

NO	Tanggal	Kegiatan Penelitian	Paraf
1	15 Agustus 2024	Observasi Tempat Penelitian	
2	29 September 2024	Penyerahan surat izin penelitian (Ibu Yanti)	
3	24 September 2024	Wawancara Dengan Costumer Service Haji (Bapak Sam Hadi)	
4	02 Oktober 2024	Wawancara dengan Kepala Seksi PHU (Bapak Nur Sholeh)	
5	03 Oktober 2024	Wawancara dengan operator pembatalan (Bapak irvan)	
6	24 Agustus 2024 06 September 2024 20 September 2024	Wawancara dengan Calon Janna'ah yang mengajukan pembatalan haji dan mengumpulkan data pendukung	
7	23 September 2024	Wawancara dengan stakeholder PHU	
8	10-11 September 2024	Penyerahan kuesioner SWOT	
9	18 September 2024	Meminta surat keterangan di izinkan meneliti di tempat penelitian	

Jember, 11 Oktober 2024

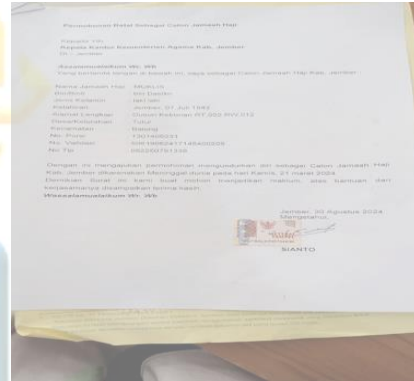


UNIVERSITAS KHARISMA JEMBER
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 6 : Foto Hasil Dokumentasi



Dokumentasi proses pengajuan pembatalan



Dokumen Pengajuan pembatalan haji oleh ahi waris



Dokumentasi Edukasi jama'ah haji yang mengajukan pembatalan



Dokumen Pengajuan Haji Oleh Jama'ah Atas Nama Sendiri



Dokumentasi Wawancara dengan Calon Jama'ah (pengajuan pembatalan)



Dokumentasi Wawancara dengan calon jama'ah (pengajuan pembatalan)



Dokumnetasi wawancara dengan calon jama'ah



Dokumentasi Wawancara dengan *Customer Service* PHU (Pak Sam Hadi)



Dokumentasi Wawancara dengan Kasi PHU (Pak Nur Sholeh)



Dokumentasi Wawancara Operator pembatalan (Pak Irvan)



Dokumentasi Proses Koordinasi Pembatalan



Dokumentasi Edukasi jama'ah haji

Lampiran 7: Surat Permohonan Tempat Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136
email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website : <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>




Nomor : B.4033/Un.22/6.a/PP.00.9/ 9 /2024 18 September 2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.
Kepala Seksi PHU

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Eka Sri Rahayu
NIM : 211103040005
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : VII (tujuh)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama $\pm$ 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Manajemen Strategis Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) dalam Mengatasi Kasus Pembatalan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Muhibbin



Lampiran 8 : Surat Melakukan Dan Di Ijin Kan Penelitian

		KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor 01 Kaliwates Jember 68137 Telepon (0331) - 486008 Website : www.kemenagjember.id ; E-mail: kabjember@kemenag.go.id
		24 September 2024
Nomor	: B-5978/Kk.13.32.05/TL.00/09/2024	
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	
Hal	: Penerimaan Tempat Penelitian Skripsi	
 Yth. Dekan Fakultas Dakwah UIN Kiai Achmad Siddiq Jember		
 Memenuhi surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Nomor: B.4033/Un.22/6.a/PP.00.9/9/2024 tanggal 18 September 2024 perihal Permohonan Tempat Penelitian Skripsi, maka pada dasarnya kami memberi ijin kepada mahasiswa berikut:		
Nama	: Eka Sri Rahayu	
NIM	: 211103040005	
Fakultas	: Dakwah	
Program Studi	: Manajemen Dakwah	
Semester	: VII (tujuh)	
 untuk melaksanakan penelitian skripsi berjudul "Manajemen Strategis Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) dalam Mengatasi Kasus Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember".		
 Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.		
 a.n. Kepala Kantor, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah		
		
 Nur Sholeh		
 Tembusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember		

Lampiran 9: Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487560 Fax (0331) 427005
e-mail : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id Website : www.idakwah.iain-jember.ac.id

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : EKA SRI RAHAYU
NIM : 21102040005
Fak : DAKWAH
Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
Judul Skripsi : MANAJEMEN STRATEGIS PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH (PHU) DALAM MENGATASI KASUS PEMBATALAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. JEMBER
Dosen Pembimbing : NASIRUDDIN AL AHSAN, Lc.M.Ag.

NO	TANGGAL	POKOK BAHASAN	TTD. DOSEN PEMBIMBING
1	29-08-2024	Penyusunan dan pengarahannya proposal	<i>[Signature]</i>
2	09-09-2024	Membahas Teori	<i>[Signature]</i>
3	06-09-2024	Membahas bab 1-3 dan konsultasi bab 1-3	<i>[Signature]</i>
4	09-09-2024	Revisi proposal bab 1-3	<i>[Signature]</i>
5	12-09-2024	Sempro	<i>[Signature]</i>
6	14-10-2024	bimbingan bab iv dan bab v	<i>[Signature]</i>
7	11-11-2024	Revisi bab iv	<i>[Signature]</i>
8	19-11-2024	Revisi Penyajian Data dan Analisis Data	<i>[Signature]</i>
9	07-03-2025	ACC Skripsi	<i>[Signature]</i>
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			

Jember, Kamis, 10 April 2025
 Prodi MANAJEMEN DAKWAH
[Signature]
ADRIYA FITRIAN, S.M.B., M.M.
 NIM 1934042320180122002

Lampiran 10 : Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



Nama : Eka Sri Rahayu

Tempat/ Tanggal : Sidoarjo / 03 Mei 2002

Lahir

Email : ekar50088@gmail.com

Riwayat :
1. TK Muslimat
2. Mi. Miftahul Huda
Taman Sidoarjo

Pendidikan
3. MTS As-Syafi'iyah
Tanggulangun Sidoarjo
4. Ma As-Syafi'iyah
Tanggulangun Sidoarjo

Riwayat :
1. Karang Taruna Desa
Jemundo Taman

Organisasi
2. IPNU – IPPNU
Kecamatan Taman
3. Wakil HMPS MD
Priode 2023 -2024