

**MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI
RELEVANSINYA DENGAN JUMLAH JAMAAH HAJI
(Studi Kasus di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo
Tahun 2013)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Disusun Oleh:

**RIDA NUR ZULIANA
101311047**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
SEMARANG
2014**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 (Kampus 3) Ngaliyan Semarang 50185 Telp. (024)
7606405

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Rida Nur Zuliana
Nim : 101311047
Fak/jur : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Jumlah Jamaah Haji (Studi Kasus di KBIH AlManshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013).

Dengan ini telah kami setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Semarang, 26 November 2014

Pembimbing,

Bidang Subtansi Materi

Bidang Metodologi dan Tata Tulis

Dr. Moh. Fauzi, M.Ag

NIP: 19720517 199803 1003

Saerozi, S.Ag., M.Pd

NIP: 19710605 199803 1004

SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI RELEVANSINYA
DENGAN JUMLAH JAMAAH HAJI

(Studi Kasus di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)

Disusun oleh

Rida Nur Zuliana

101311047

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 17 Desember 2014

Dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

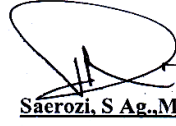
Ketua Dewan Penguji/Dekan



Ahmad Fakhri, S.Ag., M.Si

NIP. 1973038 199703 1 004

Sekretaris Dewan Penguji



Saerozi, S Ag., M.pd

NIP. 19710605 1998031004

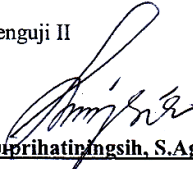
Penguji I



Ariana Suryarini, SE., M.M.Si

NIP. 19770930 200501 2002

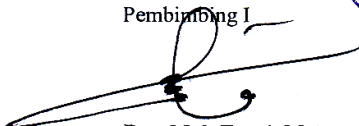
Penguji II



Suprihatiningsih, S.Ag.,M.Ag

NIP. 19760510 200501 2001

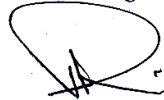
Pembimbing I



Drs. Moh-Fauzi, M.Ag

NIP. 19720517 199803 1003

Pembimbing II



Saerozi, S Ag., M.pd

NIP. 19710605 1998031004



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 7 November 2014



Rida Nur Zuliana

101311047

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“ Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanya ” (Al-Ma’iddah, ayat: 2) (Depag RI, 1990: 382).

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsiku untuk orang-orang terkasih:

- Ayahanda dan Ibunda terhormat (Bpk Sukodim dan Ibu Umi Sa`adah), yang telah mengasuh, mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh rasa kasih dan sayang.
- Adik-adikku Intan Nurul Azimah dan Ayu Tri Widiastuti Werdi Ningsih yang selalu memberikan kasih sayang tak terhingga, motivasi dan semangat untuk terus maju pantang mundur. Tidak lupa kakek dan nenekku tersayang yang selalu memberikan doa dan dukungan beliau untuk penulis dalam berjuang menuntut ilmu.

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah haji (Studi Kasus di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)*” merupakan salah satu penelitian yang meneliti tentang manajemen pelayanan manasik haji kaitanya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur. Dikarenakan manajemen pelayanan bisa menjadi gambaran langkah- langkah kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai suatu tujuan. Melihat KBIH Al-Manshur yang mampu bertahan sejak tahun 1994 sampai saat ini meski jumlah jamaah selama beberapa tahun ini mengalami penurunan. KBIH Al-Manshur memegang teguh prinsip bimbingan di KBIH yaitu lebih mementingkan kualitas materi dan praktek bimbingan daripada kuantitas peserta bimbingan ibadah haji.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Manajemen Pelayanan Manasik Haji di KBIH Al-Manshur Tahun 2013. 2) Manajemen pelayanan manasik haji relevansinya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur tahun 2013. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan: 1) observasi, dalam hal ini adalah mengenai pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH Al-Manshur kabupaten Wonosobo. 2) wawancara, digunakan untuk mengumpulkan data tentang bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan manasik haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Al-Manshur. 3) Dokumentasi, yaitu memperoleh dokumen KBIH Al-Manshur terkait sejarah berdirinya, struktur organisasi, visi dan misi KBIH Al-Manshur, jumlah jamaah di KBIH Al-Manshur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur sudah cukup baik, namun selama tiga tahun terakhir perkembangan jumlah jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Al-Manshur mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena adanya persaingan yang amat ketat dengan KBIH-KBIH di Kabupaten Wonosobo, pelayanan akses dan informasi yang kurang memadai, sistem perekrutan dan promosi yang kurang maksimal, dan seringkali terjadi dobel data calon jamaah di KBIH lain yang mengakibatkan perpindahan jamaah ke KBIH lain. Penyebab penurunan jumlah jamaah di KBIH Al-Manshur membuktikan bahwa manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur belum maksimal khususnya dalam pelayanan administrasi.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap selalu tercurahkan keharibaan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kezaliman menuju zaman kebenaran Tuhan yang sesungguhnya.

Alhamdulillah penulisan skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar. Semua ini tidak akan tercapai tanpa adanya usaha, perjuangan, dorongan dari semua pihak dan doa serta tawakkal kepada Sang Pencipta. Maka pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menuntut ilmu di IAIN Walisongo Semarang
2. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc.M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk menyelesaikan studi di fakultas Dakwah
3. Saerozi, S.Ag. M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah atas segala masukannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ariana Suryorini, S.E., MMSI selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah
5. Para pembimbing Dr. Muh Fauzi, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Saerozi, S.Ag., M.Pd. selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, mengarahkan dan mengoreksi naskah penyusun di tengah aktivitas yang menumpuk.

6. Segenap Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis yang senantiasa mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Segenap karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang.
8. Ketua KBIH AL-Manshur Kabupaten Wonosobo (H. Soegito. BA) beserta para karyawan yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
9. Keluarga besarku Bapak Sukodim dan Ibu Umi Sa`adah, adik-adiku Intan Nurul Azimah dan Ayu tri Widiastuti Werdi Ningsih yang dengan tulus dan sabar memberikan dukungan dan doa restu, hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang.
10. Teman-temanku di kelas Manajemen Dakwah angkatan 2010.
11. Dan Semua pihak yang tak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikanya skripsi ini sesuai dengan kemampuan mereka . Doaku untuk mereka, semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan pada diriku.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan untuk terciptanya karya yang lebih baik. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita mengenai esensi pelayanan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sarana dan prasarana di KBIH Al-Manshur tahun 2013	47
Tabel 2. Jadwal Bimbingan Manasik Haji di KBIH Al-Manshur tahun 2013.....	53
Tabel 3. Penurunan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur 2011-2013	93

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metodologi penelitian	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi	13

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI DAN KBIH DALAM TINJAUAN TEORI

A. Manajemen pelayanan	15
1. Definisi Manajemen Pelayanan.....	15
2. Fungsi-fungsi Manajemen pelayanan.....	17
3. Prinsip dan Asas Manajemen Pelayanan..	22
4. Service excellence dalam Manajemen Pelayanan	24
B. Manasik Haji	26
1. Definisi Manasik Haji	26
2. Dasar Hukum Ibadah Haji	28
3. Macam-Macam Haji	30
4. Syarat, Rukun dan Wajib Haji	31
C. Dasar Hukum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji	32
1. Definisi KBIH.....	33
2. Perizinan KBIH	34
3. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH	35

4. Koordinasi KBIH.....	36
D. Jamaah Haji	39

**BAB III MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK
HAJI RELEVANSINYA DENGAN JUMLAH
JAMAAH HAJI DI KBIH AL-MANSUR
KABUPATEN WONOSOBO**

A. Gambaran umum KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo.....	40
1. Sejarah berdirinya KBIH Al-Manshur	40
2. Visi dan Misi KBIH Al-Manshur.....	42
3. Dasar Hukum dan Tujuan KBIH Al- Manshur	43
4. Struktur Organisasi KBIH Al-Manshur ...	44
5. Sarana dan Prasarana	47
B. Deskripsi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Al-Manshur.....	48
1. Pelayanan Administrasi	48
2. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji	50
3. Pelayanan transportasi	58
4. Pelayanan Akomodasi.....	59
5. Pelayanan Konsumsi.....	59
6. Pelayanan Kesehatan	60
7. Pelayanan Perlindungan Haji	63
C. Deskripsi unsur-unsur <i>Service Excellence</i> di KBIH Al-Manshur	63

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN
MANASIK HAJI RLEVANSINYA DENGAN
JUMLAH JAMAAH HAJI DI KBIH AL-
MANSUR KABUPATEN WONOSOBO
TAHUN 2013**

A. Analisis Manajemen Pelayanan Manasik Haji di KBIH Al-Manshur tahun 2013	68
B. Analisis Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Jumlah Jamaah haji di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013.....	86

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
C. Penutup.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA