

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI
KANTOR DEPARTEMEN AGAMA
KABUPATEN BREBES (TAHUN 2006-2007)**



SKRIPSI

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

JAMALUDIN

1103087

**FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2009

NOTA PEMBIMBING

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

Kepada.

Yth. Bapak Dekan Fakultas Dakwah
IAIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : JAMALUDIN
NIM : 1103087
Fak./Jur. : DAKWAH / MD
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI KANTOR
DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN BREBES
(TAHUN 2006-2007)**

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diajukan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 4 Desember 2009

Bidang Substansi Materi

Pembimbing,
Bidang Metodologi dan Tata Tulis

Hj. Yuyun Affandi, Lc., M. A
NIP. 19600 603 199203 2002
Tanggal : 26 Nopember 2009

Dra. Siti Prihatiningtyas, M. Pd
NIP. 19670 823 199303 2003
Tanggal : 4 Desember 2009

SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN BREBES (TAHUN 2006-2007)

Disusun Oleh

Jamaludin

1103087

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 22 Desember 2009

dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Penguji I

Drs. Ali Murtadho, M.Pd
NIP. 19690818 199503 1001

DR. H. Awaludin Pimay, Lc, M.Ag
NIP. 19610727 200003 1001

Sekretaris Dewan Penguji

Penguji II

DR. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M. A
NIP. 19600603 199203 2 002

Thohir Yuli K, S.Sos, M.Si
NIP. 19730710 199903 1004

Pembimbing I

Pembimbing II

DR. Hj. Yuyun Affandi, Lc., M. A
NIP. 19600603 199203 2 002

Drs. Siti Prihatiningtyas, M.Pd
NIP. 19670 823 199303 2003

MOTTO

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ

عَنْهُ مَسْئُولًا (الاسراء: 36)

"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya."

(QS. Al-Isra : 36)

ABSTRAKSI

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam di Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes adalah instansi yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Kantor Departemen Agama merupakan instansi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji dari segi pelayanan. Bahkan dapat memberikan penjelasan atau jawaban atas apa yang masyarakat tidak ketahui tentang bentuk pelayanan dan bimbingan haji.

Penyelenggaraan ibadah haji di Kabupaten Brebes masih belum maksimal terutama pada mutu pelayanan, selama ini pelayanan kepada jama'ah haji belum sesuai dengan tuntutan dan keinginan jama'ah haji. Terkadang mereka sebagai petugas masih mengutamakan kepentingan individu padahal mereka sebagai abdi masyarakat. Masih minimnya kualitas dari petugas haji pada hal pelayanan yang diberikan adalah tugas berat dari Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji. Untuk itu perlu adanya sebuah manajemen pelayanan yang baik, sehingga jama'ah haji mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Penelitian ini dengan judul "Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)". Tujuan dari penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan jama'ah haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes. 2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan jama'ah haji Kantor Departemen agama Kabupaten Brebes.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif karena penelitian ini tidak mengadakan perhitungan dan lebih mudah bila dihadapkan dengan kenyataan ganda, metode yang menyajikan secara langsung hakekat hubungan antar peneliti dan responden, lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dengan pola-pola nilai yang dihadapi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik interview atau wawancara dengan petugas-petugas haji yaitu kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, dan dokumentasi berupa buku, jurnal atau tulisan yang mendukung penelitian ini. Sedangkan teknik analisis dengan menggunakan analisis SWOT, variabel yang digunakan adalah manajemen pelayanan jama'ah haji.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui proses manajemen pelayanan jama'ah haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes. Adapun bentuk dan fungsi-fungsi manajemen pelayanan ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah rabbil 'alamin*. Peneliti telah menyelesaikan skripsi ini sebagai jawaban atas motivasi dan doa yang telah diberikan dan skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Bapak (Alm) dan Ibu tercinta (Bapak Sujud Solikhin dan Ibu Saodah) yang telah mencurahkan segenap kasih sayangnya kepada peneliti dan telah menghabiskan waktu panjangnya dalam mengasuh dan mendidik peneliti. Semuanya tidak lain hanyalah demi keberhasilan peneliti dalam meraih cita-cita.
2. Kakakku dan adik-adikku tercinta yang telah memberi motivasi, menghibur dan mendoakan peneliti. Semoga kelak kalian mendapat kebahagiaan dan sukses dalam hidupnya.
3. Hj. Yuyun Affandi, Lc; M. A dan Dra. Siti Prihatiningtyas, M. Pd, selaku pembimbing yang dengan sabar telah memberikan pengarahan serta bimbingannya.
4. Sahabat-sahabat peneliti MD angkatan 2003 yang saling mendukung dalam penulisan skripsi. Semoga persahabatan kita tidak berakhir sampai disini.
5. Adinda Siti Maysaroh tercinta dan tersayang, yang selalu mensupport dan memotivasi serta memberi semangat kepada peneliti tanpa henti-hentinya dalam penulisan skripsi ini.
6. Semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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, 5 Desember 2009

Peneliti,

Jamaludin

NIM : 1103087

KATA PENGANTAR

Puji syukur al-hamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada kita dan telah menurunkan Al-qur'an sebagai pedoman hidup bagi manusia. Dan atas hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN BREBES (TAHUN 2006-2007)”**.

Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhamad SAW, beserta keluarga dan para pengikutnya.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar strata I (S-I) di Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang.

Sebagai insan yang penuh keterbatasan, peneliti menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari limpahan rahmat-Nya, serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Jamil, M.A, selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Drs. H. M. Zain Yusuf, MM, selaku Dekan Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, beserta stafnya yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
3. Ibu Hj. Yuyun Affandi, Lc; M.A selaku pembimbing I, dan Ibu Dra. Siti Prihatiningtyas, M. Pd selaku pembimbing II, yang dengan sabar, membimbing, menasehati serta memotivasi, sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Ayah (Alm) dan Ibu serta kakakku dan adikku yang telah memberikan do'a, dorongan dan dukungan kepadaku, mereka adalah guru-guru terbaik bagiku.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah, khususnya jurusan Manajemen Dakwa (MD), yang telah sudi memberikan ilmu dan pengalamannya selama dibangku perkuliahan. Semoga apa yang telah Bapak/Ibu berikan dapat bermanfaat dan menjadi bekal peneliti dalam setiap pengabdian.

6. Seluruh pegawai Perpustakaan Institut dan pegawai perpustakaan Fakultas Dakwah yang dengan sabar telah melayani peminjaman buku, sehingga terselesaikannya skripsi ini berjalan dengan lancar.
7. Bapak Drs. H. Syahri selaku kepala dan seluruh staf Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa Fakultas Dakwah, khususnya angkatan 2003 jurusan Manajemen Dakwah (MD) yang turut memberi motivasi, dan do'a, sehingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Anak-anak kost muntosori yang saling memberikan support dalam pembuatan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberi dukungan kepada peneliti saat suka maupun duka.

Harapan peneliti, semoga amal baik yang telah diberikan dapat menjadi amal jariyah dan sekaligus mendapatkan balasan sesuai dengan amalnya. Amin.

Peneliti juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyusunan maupun bahasanya. Karena itu peneliti mengharapkan sumbangan saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca yang budiman.

Dan hanya kepada Allah jualah peneliti memohon petunjuk, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi kita semua pada umumnya.

Semarang, 5 Desember 2009

Peneliti

Jamaludin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAKSI	v
PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Kerangka Teoritik	8
F. Metode Penelitian	22
G. Sistematika Penulisan Skripsi	27
BAB II : GAMBARAN UMUM KANTOR DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN BREBES	
A. Visi dan Misi Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes	29
B. Sasaran dan Tujuan	30
C. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes	31
D. Tata Kerja Seksi Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Departmen Agama Kabupaten Brebes	34
E. Perkembangan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes	35

**BAB III : MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI KANTOR
DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN BREBES (TAHUN 2006-2007)**

A. Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah Haji	
Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes	36
B. Bentuk Pelayanan Pra Haji Kantor Departemen Agama	
Kabupaten Brebes	40
C. Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Pelayanan Kantor	
Departemen Agama Kabupaten Brebes	45

**BAB IV : ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI KANTOR
DEPARTEMEN AGAMA KABUPATEN BREBES (TAHUN 2006-2007)**

A. Analisis Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor	
Departemene Agama Kabupaten Brebes	60
B. Analisis Strategi Peningkatan dan Fungsi-fungsi	
Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Departemen Agama	
Kabupaten Brebes	62

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran-saran	73