

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH CALON HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
JEPARA TAHUN 2015**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Ahmad Maulidi Nur Ikhsan
121311069

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2016**

NOTA PEMBIMBING

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

Kepada.
Yth. Bapak Dekan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

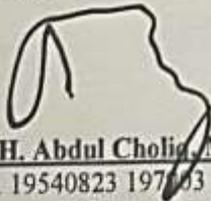
Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ahmad Maulidi Nur Ikhsan
Nim : 121311069
Fak./Jur. : Dakwah dan Komunikasi / MD
Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH CALON
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEPARA TAHUN 2015

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

Wassalaamu 'alaikum wr. wb.

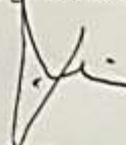
Bidang Substansi Materi



Dr. H. Abdul Choliq, MT., M. Ag.
NIP. 19540823 197103 1 001
Tanggal : 14 September 2016

Semarang, 14 September 2016

Pembimbing
Bidang Metodologi & Tata tulis



Drs. H. Kasmuri, M. Ag.
NIP. 19660822 199403 1 003
Tanggal : 14 September 2016

SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH CALON HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
JEPARA TAHUN 2015

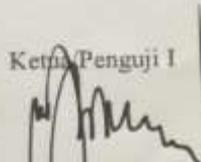
Disusun oleh:

Ahmad Maulidi Nur Ikhsan
121311069

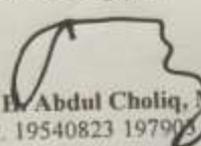
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 5 Oktober 2016 dan dinyatakan telah lulus memenuhi
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Susunan Dewan Penguji

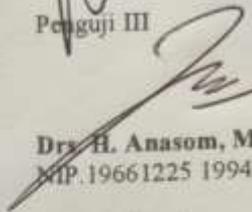
Ketua Penguji I


Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M.Ag.
NIP. 19610727 200003 1 001

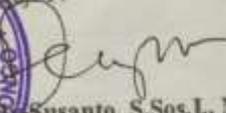
Sekretaris/Penguji II


Dr. H. Abdul Choliq, MT., M.Ag.
NIP. 19540823 197903 1 001

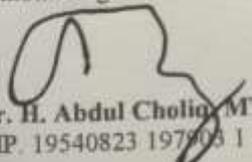
Penguji III


Dr. H. Anasom, M. Ag.
NIP. 19661225 199403 1 001

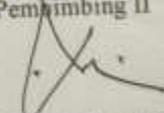
Penguji IV


Dr. H. Susanto, S.Sos.I, M.S.I
NIP. 19810514 200710 1 001

Pembimbing I


Dr. H. Abdul Choliq, MT., M.Ag.
NIP. 19540823 197903 1 001

Pembimbing II


Dr. H. Kasmuri, M.Ag.
NIP. 19660822 199403 1 003



DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab peneliti menyatakan skripsi ini adalah karya peneliti sendiri dan di dalamnya tidak terdapat yang pernah diajukan, untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari penerbit, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT. Yang Maha Pengasih serta Maha Penyayang. Dengan Rahmat dan pertolongan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015”.

Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi kita, Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapat syafaatnya di yaumul kiyamah. Amin

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam proses S1 pada program konsentrasi haji dan umroh dan wisata religi Jurusan Manajemen dakwah dan komunikasi di UIN Walisongo Semarang. Sadar sepenuhnya kemampuan dan keterbatasan peneliti, penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak baik moril maupun materiil hingga selesainya skripsi ini. Karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag. Selaku rektor UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang.
2. Kedua orang tua peneliti ayahanda tercinta Nur Rochim dan ibunda tercinta Roy Harsi yang telah mendukung penuh baik berupa materiil dan immaterial kepada peneliti untuk menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang.

3. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc, M. Ag. Selaku dekan fakultas dakwah dan komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di fakultas dakwah dan komunikasi.
4. Saerozi, S. Ag. M. Pd. Selaku ketua Jurusan Manajemen dakwah
5. Dedy Susanto. S.Sos.I., M.S.I. selaku sekretaris Jurusan Manajemen dakwah.
6. Para pembimbing Bpk Dr. H. Abdul Choliq, M.T., M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Bpk Drs. H. Kasmuri., M. Ag. Selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, mengarahkan dan mengoreksi naskah penyusun di tengah aktivitas yang padat.
7. Segenap dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Senantiasa mengarahkan dan memberi motivasi selama penyusun melaksanakan kuliah, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bpk Drs. H. Muhdi, M.Ag selaku Ka. KanKemenag kabupaten Jepara, Drs. H. Ali Arifin, MM. Selaku KASI PHU dan segenap staff-staffnya yang membantu peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman MD-C3 Jurusan Manajemen dakwah angkatan 2012
10. Sahabat-sahabat seperjuangan (Siget Nugraha, Muhammad Latifur Rahman, M. Addin Sibro Malisi, Ari Saifullah, M.

Taqwim Atabika, Dewi Halimatuz Zahra dkk. yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu) terimakasih atas dukungannya.

11. Semua pihak yang telah mendukung terselesainya skripsi ini.

Peneliti 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 semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 3 Agustus 2016

Peneliti



Ahmad Maulidi Nur Ikhsan
NIM. 121311069

PERSEMBAHAN

Teriring rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya. Skripsi ini saya persembahkan teruntuk:

Ayahanda tercinta Nur Rochim, ibunda tercinta Roy Harsi, kakak Saifur Rohman Amin, dan adik Silvi Ainun Nadlirah, yang senantiasa mencurahkan dukungan, cinta dan kasih sayangnya dengan segenap jiwa dan raga, serta doa yang senantiasa mengalir untuk kesuksesan peneliti.

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ

عَمِيقٍ

Artinya: dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (Q.S. Al-Hajj ayat 27)¹

¹ Al-quran, 22: 27.

ABSTRAK

Ahmad Maulidi Nur Ikhsan (121311069) dengan judul penelitian Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015, bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah calon haji yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara pada tahun 2015, memperoleh gambaran faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara. Penelitian ini dilatarbelakangi dari permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara pada tahun 2015. Dimulai dari pelayanan pendaftaran, terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jemaah calon haji antara dokumen pendukung jemaah dengan dokumen utama calon jemaah haji sebagai syarat pendaftaran. Sistem komputerisasi haji terpadu yang sering mengalami *trouble* mengakibatkan pelayanan berjalan lambat. Sampai pada permasalahan pengurusan dokumen perjalanan jemaah calon haji yaitu mulai diberlakukannya sistem E-Hajj pada tahun 2015 yang diterapkan di Saudi Arabia yang menuntut kelengkapan data jemaah haji Indonesia, berdampak pada keterlambatan visa jemaah yang mengakibatkan keberangkatan jemaah haji menjadi tertunda, jadwal keberangkatan jemaah menjadi kacau, rombongan jemaah calon haji menjadi berantakan.

Jenis penelitian yang peneliti ambil adalah penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah metode analisis induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus, ditarik generalisasi yang bersifat umum.

Dari hasil penelitian di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, Penggerakan, dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintahan dan lembaga swasta. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara antara lain: pelayanan pendaftaran, pembatalan, pembayaran BPIH, penyusunan dokumen jemaah, mutasi,

bimbingan manasik haji, pembentukan regu, rombongan, kelompok terbang, pemberangkatan, pemulangan. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara antara lain: 1. Faktor pendukung pelayanan : Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman, kepemilikan atas sarana dan prasarana, sumber dana penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah, lingkungan masyarakat Jepara yang mendukung penuh aktivitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, hubungan kerjasama yang baik antar lembaga pemerintah dan swasta. 2. Faktor penghambat pelayanan: perbedaan kemampuan dalam pengoperasian teknologi pada masing-masing staf, peremajaan sarana dan prasarana perlu dilakukan, perubahan regulasi ibadah haji yang sering berubah-ubah menyangkut proses pelayanan menjadi salah satu kelemahan dalam mengimplementasikan regulasi tersebut, keragaman jemaah calon haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi, dan sosial yang berbeda-beda yang menimbulkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dapat terlaksana dengan baik, meskipun terjadi beberapa permasalahan yang sempat menjadi kendala dalam proses pelayanan kepada jemaah kabupaten Jepara. Namun semua itu dapat diatasi dengan baik melalui kerjasama antar lembaga yang terkait.

Kata kunci: manajemen, pelayanan, haji.

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| PERSEMBAHAN | viii |
| MOTTO..... | ix |
| ABSTRAK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 10 |
| D. Tinjauan Pustaka..... | 11 |
| E. Metodologi Penelitian..... | 16 |
| F. Sistematika Penulisan | 21 |

BAB II KERANGKA TEORI

| | |
|---------------------------------|----|
| A. Manajemen | 23 |
| 1. Pengertian manajemen | 23 |
| 2. Unsur-unsur manajemen | 25 |
| 3. Fungsi-fungsi manajemen..... | 28 |
| 4. Asas-asas manajemen | 38 |
| 5. Analisis SWOT | 42 |

| | |
|--|----|
| B. Pelayanan..... | 47 |
| 1. Pengertian pelayanan | 47 |
| 2. Bentuk pelayanan..... | 50 |
| 3. Asas-asas pelayanan..... | 52 |
| 4. Prinsip pelayanan | 53 |
| 5. Standar operasional prosedur pelayanan..... | 55 |
| C. Haji | 67 |
| 1. Pengertian haji | 67 |
| 2. Pengertian jemaah calon | 67 |
| 3. Dasar hukum haji | 68 |
| 4. Macam-macam haji..... | 69 |
| 5. Syarat, rukun dan wajib haji | 72 |
| D. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji | 74 |

BAB III GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEPARA

| | |
|--|----|
| A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara | 49 |
| 1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara..... | 78 |
| B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara..... | 79 |
| 1. Visi..... | 79 |
| 2. Misi | 80 |
| 3. Tri program inti Kementerian Agama..... | 80 |
| C. Struktur Organisasi | 81 |

| | |
|---|-----|
| 1. Struktur organisasi kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara..... | 81 |
| 2. Struktur organisasi Kementerian Agama Jepara bagian seksi PHU | 82 |
| 3. Ketenagakerjaan | 83 |
| D. Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015..... | 84 |
| E. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji di Kementerian Agama kabupaten Jepara tahun 2015 | 111 |
| 1. Faktor pendukung | 111 |
| 2. Faktor penghambat..... | 112 |

BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH CALON HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEPARA

| | |
|--|-----|
| A. Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015..... | 114 |
| B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jemaah Calon Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jepara tahun 2015 | 123 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 131 |
| B. Saran..... | 133 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR TABEL

| | halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Rencana Pemberangkatan Awal | 107 |
| Tabel 2. Realisasi Pemberangkatan Jemaah Calon Haji | 108 |
| Tabel 3. Realisasi Kepulangan | 109 |

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara
- Gambar 2.1 Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Jepara
- Gambar 3.1 Pelayanan Pendaftaran Pelunasan BPIH
- Gambar 4.1 Ruang Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji
- Gambar 5.1 Antrian Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji
- Gambar 6.1 Prosedur Pendaftaran Ibadah Haji
- Gambar 7.2 Alur dan Syarat Pendaftaran Ibadah Haji
- Gambar 8.1 Bimbingan Manasik di Masing-Masing KUA Kecamatan
- Gambar 9.1 Bimbingan Manasik Massal di Kabupaten Jepara
- Gambar 10.1 Sambutan Bupati Jepara Kepada Jemaah Calon Haji di Pendopo Kabupaten Jepara
- Gambar 11.1 Pemberangkatan Jemaah Calon Haji Ke Asrama Haji Donohudan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar wawancara
- Lampiran 2. Gambar pelayanan
- Lampiran 3. Data Jemaah haji 2015