

PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI

(Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus

Tahun 2013)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana Sosial Islam (S. Sos.I)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)



SUKRON ALIK

(101311051)

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI 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 : Sukron Alik
Nim : 101311051
Fak/jur : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Pelayanan Jamaah Haji
(Studi Kasus di KBIH Nahdlotul Ulama Kab. Tahun 2013).

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

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Semarang, 20 November 2014

Pembimbing,

Bidang Subtansi Materi

Bidang Metodologi dan Tata Tulis

Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si

NIP: 19730710 199903 1 004

Ibnu Fikri, S.Ag., M.S.i

NIP: 19780621 200801 1 005

SKRIPSI

PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI

(Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama
Kabupaten Kudus Tahun 2013)

Disusun oleh

Sukron Alik

101311051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 26 November 2014
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

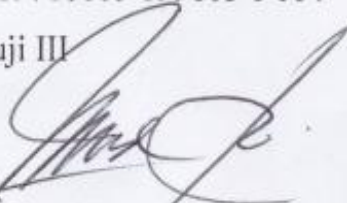
Penguji I



Saerozi, M.Pd

NIP: 19710605 199803 1 004

Penguji III



Drs. H. M. Mundhofi, M.Ag

NIP: 19690830 199803 1 004

Pembimbing I



Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si

NIP: 19730710 199903 1 004

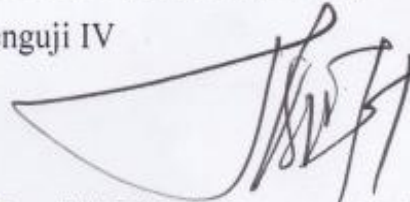
Penguji II



Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si

NIP: 19730710 199903 1 004

Penguji IV



Dra. Siti Prihatiningtyas, M.Pd

NIP: 19670823 199303 2 003

Pembimbing II



Ibnu Fikri, S.Ag., M.S.I

NIP: 19780621 200801 1 005



PERNYATAAN

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

Semarang, 01 Oktober 2014

Sukron Alik
101311051

MOTTO

الحق بلا نظام, يغلبه الباطل بنظام

Kebenaran yang tidak terorganisir akan dikalahkan dengan kejahatan yang terorganisir. (Ali bin Abi Thalib)

ABSTRAKSI

Sukron alik (101311051) dengan judul penelitian: Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di KBIH NU Kudus. Sebuah KBIH sungguh mempunyai peran yang sangat penting sebagai tolak ukur suksesnya pelaksanaan ibadah haji yang dikoordinir atau dikomando pemerintah dan dalam hal ini adalah Kementrian Agama (Kemenag). Peranan KBIH sangat membantu pemerintah dalam hal bimbingan akan pengetahuan apa saja yang harus dilakukan seorang jama'ah ketika melaksanakan ibadah haji. Maka KBIH harus mempunyai dan mampu menerapkan manajemen yang berbasis mutu pelayanan, akhir-akhir ini banyak dijumpai KBIH-KBIH yang bermunculan dan bahkan menjamur di tengah masyarakat, akan tetapi tidak diimbangi dan didukung dengan SDM yang handal sehingga menimbulkan berbagai masalah.

Untuk itu penulis mencoba mengungkapkan permasalahan apa saja yang sebetulnya terjadi di KBIH secara umum. Namun untuk lebih fokus penulis mengambil dua permasalahan agar dapat menghasilkan sebuah penelitian yang bernilai guna. penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH NU Kudus. Faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH NU Kudus.

Metode penelitian tersebut dibahas melalui studi lapangan yang akan meneliti dinamika manajemen pelayanan permasalahan yang di ambil di KBIH NU Kudus. Adapun permasalahan penelitian meliputi metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang menganalisis dengan pendekatan manajemen. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan temuan-temuan penelitian: Penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji yaitu menerapkan fungsi manajemen meliputi; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Adapun faktor pendukung di dalam KBIH NU Kudus meliputi : sarana prasarana yang memadai serta mempunyai seketariat sendiri, SDM pembimbing dan karyawan yang professional, dana operasional untuk meningkatkan pelayanan jama'ah, dan didukung oleh instansi pemerintah. Faktor penghambat yang mengganggu jalanya aktifitas pelayanan kepada jama'ah yaitu: kurangnya tingkat kedisiplinan antar pengurus dan faktor usia jama'ah yang berbeda-beda. Adapun kesimpulannya KBIH NU Kudus menerapkan unsur-unsur manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan ibadah haji bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai yang positif dan mempunyai rasa ikhlas, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat di dalam KBIH NU Kudus adapun faktor pendukung dimana faktor pendukung ini digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jama'ah agar lebih baik dan faktor penghambat ini harus diselesaikan sehingga tidak mengganggu kinerja pelayanan KBIH.

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat dorongan dan semangat dari keluarga dan karib kerabat sehingga dapat merampungkan tulisan ini. Tanpa bantuan moril tentunya akan mengalami berbagai hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu. Atas dasar itu ucapan terima kasih ditujukan kepada:

- ❖ Ayahanda Sodik dan ibu Syafa'tun yang tercinta yang selalu memberi semangat dalam hidup ini khususnya dalam menuntaskan skripsi ini.
- ❖ Adek dan keluarga saya yang selalu memberikan do'a dan motivasi dalam menyusun skripsi ini.
- ❖ Kekasihku amila nida adini yang selama ini menemaniku dan mendampingi.
- ❖ Teman-temanku Md 2010 khususnya sahabatku (ais, umi, arif, dan Dana) yang selalu mendukung dan mendorong untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Teman-temanku di UKMI KEMPO UIN Walisongo Semarang yang telah membagi ilmu dan mendorong saya dalam pembuatan skripsi.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut asma Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, segala puja dan puji bagi-Nya yang menciptakan alam semesta ini beserta isinya, atas segala nikmat dan karunia-Nya, kemudahan serta petunjuk-Nya yang telah diberikan kepada penulis. Sholawat beserta salam semoga selalu terlimpahkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kepada jalan kebenaran.

Skripsi yang berjudul “ Penerapan Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji (Studi Kasus: KBIH Nahdlotul Ulam Kudus Tahun 2013)” ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I) Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Awaludin Pimay. Lc. M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta para wakil dekan.
2. Saerozi, M.Pd, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Thohir Yuli Kusmanto M.Si, selaku dosen wali studi dan dosen pembimbing I, yang dengan segala kesabaran, ketelatenan, serta kelapangan hati senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibnu Fikri, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan nasehat pembelajaran pada penulis dengan baik, ikhlas, dan sabar.
5. Segenap dosen dan pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas keikhlasannya memberikan ilmu serta pelayanan kepada kami, semoga dapat bermanfaat bagi nusa, bangsa, dan agama.

6. Segenap pegawai perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas pelayanan yang telah diberikan.
7. Para pembimbing dan pengurus KBIH NU Kudus yang telah membantu memberikan informasi tentang data yang diperoleh penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ayahanda Sodik serta Ibunda Syafa'atun, serta keluargaku yang selalu membimbing dan mendoakan penulis serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
9. Teman-temanku MD angkatan 2010 beserta sahabat sahabatku dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan semua. Yang telah membantu memotivasi dan memberi semangat dan doa dalam menuntaskan skripsi ini.
10. Segenap pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama saudara-saudaraku serta rekan-rekan semua, yang selalu mendorong serta mendo'akan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga amal ibadah mereka diterima serta mendapatkan anugrah yang lebih banyak dari Allah SWT. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena masih minimnya cakrawala pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis butuhkan guna perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca yang budiman.

Semarang, 01 Oktober 2014

Penulis

Sukron Alik
NIM : 101311051

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	17

BAB II KERANGKA TEORITIK

A. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji	20
1. Manajemen.....	20
2. Pelayanan Ibadah Haji	23
a. Pelayanan	23

b. Prinsip Pelayanan	25
c. Standar pelayanan	27
B. Haji dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	31
1. Haji.....	31
2. Dasar hukum haji	33
3. Macam-macam haji.....	33
4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	35
a. Dasar hukum KBIH.....	36
b. Fungsi KBIH	37

BAB III GAMBARAN UMUM KBIH NAHDLOTUL ULAMA KAB KUDUS

A. Sejarah berdirinya.....	39
B. Visi, Misi	41
1. Visi KBIH NU	41
2. Misi KBIH NU	41
C. Struktur Organisasi KBIH NU	42
D. Sarana Prasarana, Fasilitas dan Perlengkapan Haji.....	47
1. Sarana Prasarana.....	47
2. Fasilitas.....	48
3. Perlengkapan haji	49
E. Tujuan Pembimbingan Haji.....	50
1. Pembimbingan di tanah air	50
2. Pembimbingan dalam perjalanan.....	50
3. Pembimbingan di tanah suci.....	51

F. Materi Pembimbingan Ibadah Haji	52
1. Materi manasik haji	52
2. Metode yang digunakan.....	53
3. Nara sumber penyampaian manasik haji	53
G. Daftar Pembimbing dan Prosedur Pelayanan Haji	54
1. Daftar pembimbing haji.....	54
2. Prosedur pelayanan haji.....	55
3. Jumlah biaya pendaftaran bimbingan haji di KBIH NU Kudus Tahun 2013	56
H. Jumlah jama'ah haji KBIH NU tahun 2013	57
I. Bentuk pelayanan jama'ah dan mekanisme jaringan organisasi KBIH NU.....	58
1. Bentuk pelayanan jama'ah.....	58
2. Jaringan organisasi KBIH NU	59

BAB IV ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI DI KBIH NU KUDUS

A. Analisis penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH Nahdlotul Ulama Kudus	61
B. Analisis faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH NU Kudus.....	70

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN	74
B. SARAN-SARAN.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Koordinator KBIH NU Kudus perkecamatan	44
Tabel 2. Sarana prasarana KBIH NU	47
Tabel 3. Perlengkapan haji KBIH NU	49
Tabel 4. Jumlah jama'ah laki-laki dan perempuan	57