

**APLIKASI MANAJEMEN STRATEGIK
DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2011**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Sosial Islam (S. Sos. I)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

AFIFATUN ZUHRIYAH

NIM 081311024

**FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2013**

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 :

Nama : Afifatun Zuhriyah

NIM : 081311002

Jurusan : Dakwah / MD

Judul Skripsi : **Aplikasi Manajemen Strategik Dalam Pelayanan
Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten
Demak Tahun 2011**

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

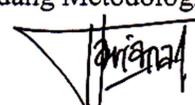
Semarang, 10 Desember 2012

Pembimbing,

Bidang Metodologi & Tatatulis

Bidang Substansi Materi


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


Ariana Suryorini, S.E., MMSI
NIP. 19770930 2005010 2 002

Tanggal: 09 Desember 2012

Tanggal: 10 Desember 2012

SKRIPSI
APLIKASI MANAJEMEN STRATEGIK
DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2011

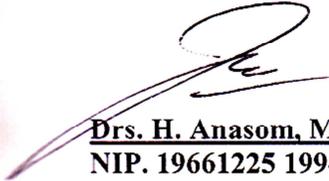
Disusun oleh

Afifatun Zuhriyah
081311002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 20 Desember 2012
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Penguji I



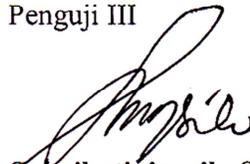
Drs. H. Anasom, M. Hum.
NIP. 19661225 199403 1 004

Penguji II



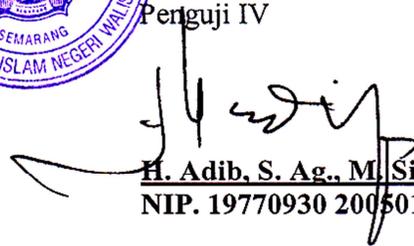
Dra. Siti Prihatiningtyas, M. Pd.
NIP. 19670823 199303 2 003

Penguji III



Suprihatiningsih, S. Ag., M. Si.
NIP. 19760510 200501 2 001

Penguji IV



H. Adib, S. Ag., M. Si.
NIP. 19770930 2005010 2 002



MOTTO

Laksanakan segala sesuatu dengan niat "Ibadah"

Sepiro Gedhening Sengsoro Yen Tinompo Amung Dadi Cubo

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 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, 10 Desember 2012

Afifatun Zuhriyah
NIM: 081311002

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati baik sebagai hamba Allah dan insan akademis, karya tulis yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

- Ayahanda Aziz Sholeh dan Ibunda Asadah tercinta yang dengan sabar dan penuh kasih sayang selalu berdo'a memberikan restunya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik*
- Kakandaiku tersayang yang dengan sabar dan penuh kasih sayang selalu berdo'a dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik*
- Seluruh keluargaku yang memberikan do'a dan dukungan untuk tetap selalu maju dan bisa*
- Teman-temanku tersayang terima kasih atas do'a dan dukungan kalian*
- Semua pihak yang telah bersedia dengan tulus ikhlas mendo'akan dan membantu proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah selalu memberikan limpahan rahmat dan hidayah serta kesabaran dan ketabahan kepada semua dalam mengarungi bahtera kehidupan ini*

ABSTRAKSI

Afifatun Zuhriyah (081311002) dengan judul penelitian: Aplikasi Manajemen Strategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak Tahun 2011 bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Demak kepada jamaah haji, memperoleh gambaran yang jelas mengenai aplikasi Manajemen Strategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak, dan memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi Manajemen Strategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif yang mengambil lokasi di Kementerian Agama Kabupaten Demak. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan bagaimana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Demak khususnya seksi Gara Haji dan Umrah dalam melayani jamaah haji Kabupaten Demak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Demak kepada jamaah sudah baik. Hal ini terlihat dengan jenis pelayanan yang diberikan yaitu mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, serta pemulangan jamaah haji. Untuk pelayanannya kepada jamaah, Kementerian Agama Kabupaten Demak berusaha semaksimal mungkin menerapkan Manajemen Strategik. Hal ini terbukti dengan adanya prinsip-prinsip Manajemen Strategik yang dijalankan di Kementerian Agama Kabupaten Demak tersebut seperti adanya perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi untuk mencapai tujuan Kementerian Agama Kabupaten Demak, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Demak.

Penerapan Manajemen Strategik dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak memang tidak mudah. Ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah adalah hubungan dan pegawai yang solid, sarana dan prasarana bimbingan yang aplikatif, dan pembimbing yang bersertifikasi. Sedangkan faktor yang menghambat adalah keragaman jamaah yang tingkat pemahaman dan latar belakangnya berbeda, sehingga sering terjadi miss komunikasi.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur hanya bagi 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 penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) yang berjudul "Aplikasi Manajemen Strategik Dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak Tahun 2011"

Sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan pada junjungan Rasulullah SAW, yang telah membawa risalah Islamiyah penyejuk dan penerang hati umat untuk mencapai nafsu muthmainnah.

Untuk sampai pada tahapan ini, banyak sekali suka dan duka yang penulis rasakan. Demikian pula, telah banyak bantuan baik moril, materiil maupun sumbangan pemikiran dan peranan berharga dari berbagai pihak yang penulis terima. Oleh karena itu, dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kehadiran *Illahi Rabbul Izzati*, Allah SWT dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan IAIN Walisongo Semarang.
2. Dekan Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, Dr. M. H. Sulthon, M.Ag selaku penanggung jawab di lingkungan Fakultas Dakwah.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Saerozi, S.Ag., M.Ag dan Sekretaris Jurusan, Ariana Suryorini, SE., MMSI yang telah memberikan persetujuan awal terhadap proposal skripsi ini.
4. Dr. H. Abdul Choliq, MT, M.Ag dan Ariana Suryorini, SE., MMSI selaku pembimbing skripsi ini, yang telah memotivasi, memberikan semangat, mengarahkan dan membimbing penulis sampai selesainya skripsi ini.

5. Ariana Suryorini, SE., MMSI selaku dosen wali study yang dengan tulus membimbing penulis dalam perkuliahan ini.
6. Para dosen, pegawai administrasi, karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang yang karena peranan dan keberadaan mereka studi ini dapat terselesaikan.
7. Kasi Haji dan Umrah Kabupaten Demak (Drs. H. Ahmad Anas) beserta para pegawai yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Ayahanda Aziz Sholeh dan Ibunda Asadah tercinta yang telah membesarkanku atas segala kasih sayang, rela berjuang dan selalu menyisihkan sebagian hasil keringatnya demi selesainya studi serta tiada henti-hentinya mendo'akan penulis dengan tulus.
9. Sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan motivasi dan do'a sehingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Teriring do'a semoga Allah senantiasa membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baik balasan. Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun terlepas dari kekurangan yang ada, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. 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.

Semarang, 10 Desember 2012

Penulis,

Afifatun Zuhriyah

NIM: 081311002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	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. Metodologi Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Strategik	
1. Pengertian Manajemen Strategik	16
2. Manfaat Manajemen Strategik	18

3. Prinsip Manajemen Strategik	19
4. Faktor-faktor Manajemen Strategik	22
5. Dimensi-dimensi Manajemen Strategik	24
6. Analisis SWOT	29
B. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	32
2. Prinsip Pelayanan	37
3. Standar Pelayanan	38
C. Ibadah Haji	
1. Pengertian Haji	42
2. Dasar Hukum Haji	43
3. Macam-Macam Haji	45
4. Syarat, Rukun, danWajib Haji	45

BAB III **GAMBARAN** **UMUM** **KEMENTERIAN** **AGAMA**
KABUPATEN **DEMAK** **DAN** **PELAYANAN** **IBADAH** **HAJI** **DI**
KEMENTERIAN **AGAMA** **KABUPATEN** **DEMAK** **TAHUN**
2011

A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Demak	
1. Sejarah Berdiri	53
2. Visi dan Misi	54
3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	55

4. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Demak	56
5. Struktur Organisasi Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Demak	58
6. Tugas dan Fungsi Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Demak	58
7. Struktur Organisasi Siskohat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	60
B. Deskripsi Manajemen Strategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak tahun 2011	
1. Persyaratan	60
2. Pendaftaran Haji	61
3. Tata Cara Pengurusan Paspor	62
4. Pembimbingan Jamaah Haji	64
5. Pemberangkatan Jamaah Haji	66
6. Kepulangan Jamaah Haji	68

BAB IV PELAYANAN, APLIKASI MANEJEMEN STRATEGIK, FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DEMAK TAHUN 2011

A. Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak	
1. Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Demak ...	71

2. Unsur-unsur Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Demak	73
3. Prinsip Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Demak	77
4. Standar Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Demak	79
B. Aplikasi Manajemen Strategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak	
1. Manfaat Manejemen Strategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak	81
2. Prinsip Menejemen Satrategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak	83
C. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak Tahun 2011	
1. Faktor Internal	97
2. Faktor Eksternal	100

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	110
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP