

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AROFAH KENDAL**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)



Oleh:

VIA MAWADDATUR ROHMAH

NIM: 121311066

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2017**

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 : Via Mawaddatur Rohmah
NIM : 121311066
Prodi/ Konsentrasi : MD/ Manajemen Haji Umroh dan Wisata Religi
Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah Kendal.**

Kami menyetujui dan memohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.-

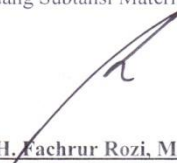
Wassalamu.alaikum Wr. Wb.

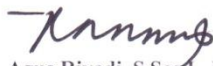
Semarang, 22 Mei 2017

Pembimbing

Bidang Subtansi Materi

Bidang Metodologi dan Tata Tulis


Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.
NIP: 19690501 199403 1 001


Agus Rivadi, S.Sos.I., M.S.I.
NIP: 19800816 200710 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI
MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KELOMPOK BIMBINGAN
IBADAH HAJI AROFAH KENDAL

Disusun Oleh:

Via Mawaddatur Rohmah

121311066

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo pada tanggal 16 Juni 2017 dan dinyatakan **LULUS** guna memenuhi syarat
mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.sos).

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua/Penguji I

Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.

NIP. 19690501 199403 1 001

Sekretaris/Penguji II

Dedy Susanto, Sos.I., M.S.I

NIP. 19810514 200710 1 008

Penguji III

Drs. H. Anasom, M. Hum

NIP. 19661225 199403 1 004

Penguji IV

Dr. H. Abdul Choliq, M.T., M.Ag

NIP. 19540823 197903 1 001

Mengetahui

Pembimbing I

Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.

NIP. 19690501 199403 1 001

Pembimbing II

Agus Riyadi, M.S.I

NIP. 19800816 200710 1 003



Disahkan oleh

Dr. G. Awanudin Purnay, Lc, M.Ag

tanggal 04 Juli 2017

NIP. 19610727 200003 1 001

PERNYATAAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, peneliti menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya peneliti sendiri dan didalamnya tidak berisi materi yang pernah diterbitkan oleh orang lain. Kecuali, yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai bahan rujukan, serta dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.



Semarang, 04 Juli 2017

Via Mawaddatur Rohmah

(121311066)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim..

Alhamdulillahirobbil ‘alamin..Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW, kepada keluarganya, serta para sahabatnya, yang kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul qiyamah. Amin..

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Judul yang peneliti ajukan adalah **“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah Kendal”**.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Drs. H. Awaluddin Pimay, L.C., M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

3. Saerozi, S.A.g, M.Pd., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi berjalan dengan lancar.
4. Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag., pembimbing I dan Agus Riyadi, S.Sos.I., M.S.I., pembimbing II yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos.I., M.S.I., dosen wali yang telah mencurahkan perhatian, bimbingan, do'a dan kepercayaan yang sangat berarti bagi peneliti.
6. Staf Dosen Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah banyak membekali peneliti dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah banyak membantu peneliti selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
8. KH. M. Mustamsikin, S.Ag, MSI., pimpinan KBIH Arofah yang telah membantu dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian.
9. Rekan-rekan pengurus KBIH Arofah Kendal yang telah memberikan dukungan, do'a serta partisipasinya selama peneliti

menyelesaikan skripsi sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.

10. Ayah dan Ibu atas jasa-jasanya, kesabaran, do'a serta tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada peneliti semenjak kecil.
11. Adek-adek yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa putus asa.
12. Teman-teman semua atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi peneliti.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti umumnya bagi kita semua.

Semarang, 04 Juli 2017

Via Mawaddatur Rohmah

121311066

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim..

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang.

Dengan ini saya persembahkan karya skripsi ini kepada:

1. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah, serta seluruh dosen pengajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Terimakasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada peneliti.
2. Dosen pembimbing Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag. dan Agus Riyadi, S.Sos.I., M.S.I. yang sudah bersedia membimbing peneliti, menasehati, mengajari, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Peneliti tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak selama ini.
3. Dosen Wali Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos.I, M.S.I, yang sudah bersedia membimbing peneliti semasa perkuliahan dari semester awal sampai sekarang.
4. Pengurus KBIH Arofah, yang sudah memberikan izin dan informasi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
5. Ibunda Imroatul Azizah dan Ayahanda Nur Kholis tercinta, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih atas limpahan doa dan kasih

sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan motivasi serta selalu menasehati agar menjadi lebih baik.

6. Untuk adek-adekku tersayang Irma Maulaya Rohmah dan Irna Maulaya Rohmah, tiada yang paling mengharukan saat berkumpul dan bercanda tawa bersama kalian, terimakasih atas doa dan bantuan kalian selama ini.
7. Untuk Mbah Marfu'ah dan Mbah Arimah tercinta, yang telah memberikan dukungan berupa do'a dan nasihat-nasihatnya.
8. Teman-teman Organisasi IMAKEN, IPNU-IPPNU Desa Nolakerto, XDC, dan yang lainnya. Terimakasih atas segala semangat yang diberikan kepada peneliti selama ini.
9. Teman-teman senasib seperjuangan di UIN Walisongo Semarang angkatan 2012, khususnya kepada teman-teman MD C 2012, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti. Semoga tak ada lagi duka nestapa di dada, tetapi suka dan bahagia juga tawa dan canda.

Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian tugas akhir ini. Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal. Amin...

MOTTO

Sabda Rasulullah saw....

وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

“Dan haji mabrur itu tiada balasan bagi-nya melainkan Surga” (HR.
Muslim)

ABSTRAKSI

Via Mawaddatur Rohmah (NIM 121311066), Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah Kendal. Penelitian ini bertujuan untuk: a) Mengetahui bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Arofah. b) Untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat menghambat dan mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan calon jamaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Arofah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan: 1) Observasi, 2) Wawancara terstruktur, 3) Dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis SWOT dan dilanjutkan dengan analisis TOWS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah Kendal tidak dapat dipungkiri secara umum belum dapat dikatakan sempurna, karena belum dapat memenuhi standart pelayanan yang prima (*Excellent*). Namun, KBIH Arofah tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Dalam usahanya memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, KBIH Arofah Kendal memperhatikan fungsi manajemen yang meliputi: Pertama, fungsi perencanaan yaitu menyusun struktur organisasi, program kerja KBIH, menyusun kebijakan di KBIH, dan lain-lain. Kedua, fungsi pengorganisasian yaitu adanya pembentukan struktur organisasi yang jelas sejak berdirinya KBIH Arofah sampai sekarang, serta pembagian *job descriptin* yang jelas. Ketiga, fungsi penyusunan yaitu KBIH Arofah Kendal menyusun, memilih, serta mengangkat pengurus sesuai dengan keahlian masing-masing. Keempat, fungsi pengarahan yaitu KBIH Arofah Kendal memberikan pengarahan kepada

pengurus maupun calon jamaah haji dengan melakukan tiga tahapan antara lain memberikan motivasi, bimbingan, dan pengarahan. Kelima, fungsi Koordinasi yaitu pengurus KBIH Arofah bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik dalam mengaplikasikan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Keenam, fungsi pelaporan yaitu KBIH Arofah selalu mengarsipkan setiap kegiatan yang akan dan telah dilakukan serta melaporkannya kepada Ketua Kementerian Agama Kabupaten Kendal. Ketujuh, fungsi pembuatan anggaran yaitu KBIH Arofah Kendal menatok biaya bimbingan sebesar Rp. 2.000.000,-. Ketujuh fungsi pengawasan yaitu KBIH Arofah melakukan pengawasan melalui dua cara, yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Dengan memperhatikan fungsi manajemen tersebut dapat menunjang pelayanan yang diberikan oleh KBIH Arofah kepada calon jamaah haji yang meliputi administrasi, konsumsi, akomodasi, kesehatan, bimbingan, keamanan, dan lain-lainnya sesuai dengan standart pelayanan minimal ibadah haji, sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar.

Faktor Penghambat dan Pendukung manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah. Faktor penghambat di KBIH Arofah meliputi timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya KBIH yang berdiri di Kendal, keanekaragaman latar belakang calon jamaah haji (usia, pendidikan, dan lain-lain), kesibukan masing-masing pengurus, kesekretariatan belum maksimal, belum adanya promosi secara *Online*. Sedangkan faktor pendukungnya meliputi izin operasional dari Kementerian Agama, letak geografis strategis, kerjasama yang solid antar pengurus, sarana dan prasarana yang mendukung, tenaga pembimbing yang berpengalaman, KBIH Arofah didirikan oleh sekumpulan para ulama Kaliwungu sehingga keputusan diambil dengan musyawarah, berada dibawah naungan yayasan yang terkenal di Kaliwungu, tingkat keinginan masyarakat untuk menunaikan haji atas dasar syariat Islam.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO.....	x
HALAMAN ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Tinjauan Pustaka	11
E. Metodologi Penelitian	17
F. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II: KERANGKA TEORI: MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KBIH AROFAH KENDAL	
A. Manajemen.....	26
1. Pengertian Manajemen	26
2. Fungsi Manajemen	27
3. Unsur Manajemen.....	34
4. Prinsip-prinsip Manajemen.....	37
B. Pelayanan	38

1. Pengertian Pelayanan.....	38
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	39
3. Indikator Kualitas Pelayanan	44
4. Pelayanan Prima	45
C. Manajemen Pelayanan	48
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	48
2. Standart Pelayanan Minimal Ibadah Haji	50
D. Hakekat Calon/ Jamaah Haji	57
E. Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIH	58
F. Urgensi Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji ..	63

BAB III: GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AROFAH KENDAL

A. Profil Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah	63
1. Latar Belakang dan Sejarah Berdirinya KBIH Arofah	65
2. Tujuan Pendirian KBIH Arofah	66
3. Keadaan Geografis KBIH Arofah	67
4. Visi dan Misi KBIH Arofah	67
5. Struktur Organisasi KBIH Arofah.....	68
B. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah.....	74
1. Penerapan Fungsi Manajemen di KBIH Arofah	74

2. Penerapan Unsur Manajemen.....	143
3. Prosedur Pendaftaran Ibadah Haji.....	145
4. Syarat Pendaftaran Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah	147
5. Pelayanan Ibadah Haji di KBIH Arofah.....	149
C. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah....	152
1. Faktor Penghambat	153
2. Faktor Pendukung	156
BAB IV: ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AROFAH KENDAL	
A. Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah.....	158
B. Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah	171
BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	187
B. Saran-Saran	189
C. Penutup.....	191
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL 1 :Daftar Calon Jamaah Haji KBIH Arofah Tahun 2017

TABEL 2 :Daftar Jamaah Haji Di KBIH Arofah
Berdasarkan Jenis Kelamin

TABEL 3:Daftar Jamaah Haji Di KBIH Arofah Berdasarkan Usia

TABEL 4:Daftar Jamaah Haji Di KBIH Arofah
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

TABEL 5:Jadwal Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2017

TABEL 6:Jadwal Perjalanan Ibadah Haji Di KBIH Arofah

TABEL 7:Daftar KBIH di Daerah Kendal

TABEL 7:Matrik SWOT