

**PERSEPSI JAMA'AH HAJI TENTANG KUALITAS
PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA**
(Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1)**



Oleh :

M. NANANG ZAKARIA

NIM. 091311018

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

2014

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eks.

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada :

Yth. Bapak Dekan Fakultas

Dakwah IAIN Walisongo

Semarang.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : M. NANANG. ZAKARIA

NIM : 091311018

Fak/Jurusan : DAKWAH / MD

Judul Skripsi : PERSEPSI JAMA'AH HAJI TENTANG KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA (*studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013*).

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 16-04-1014

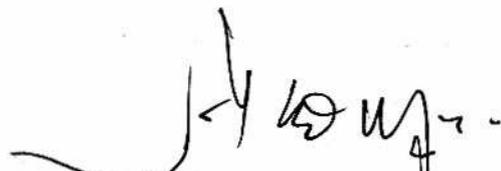
Pembimbing I



Drs.H. Nurbini,M.Si.

NIP.196809181993031004

Pembimbing II



H. . Adib.,S.Ag.,MSi

NIP.19730320200212002

SKRIPSI
PERSEPSI JAMA'AH HAJI TENTANG KUALITAS PELAYANAN
IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA (Studi kasus dikantor
kementerian agama kabupaten Kendal tahun 2013

Di susun oleh

M. Nanang Zakaria

091311018

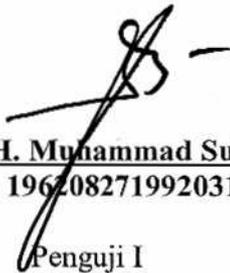
Telah diujikan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal **06 Mei 2014**

dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

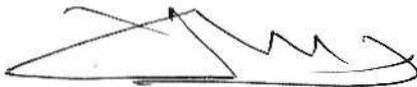
Susunan Dewan Penguji

Ketua



Dr. H. Muhammad Sulthon, M.Ag.
NIP. 196208271992031001

Penguji I



Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc. M. A.
NIP. 196006031992032002

Pembimbing I



Drs. H. Nurbini, M. Si.
NIP. 196809181993031004

Sekretaris



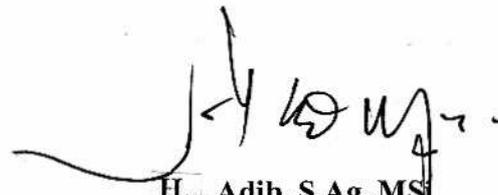
Saerozi, S. Ag., M. Pd.
NIP. 197106051998031004

Penguji II



Dr. H. Abdul Choliq, M. T., M. Ag.
NIP. 195408231979031001

Pembimbing II



H. Adib, S. Ag., MSi.
NIP. 19730320200212002

MOTTO

إِذَا رَدَّتْ أَمْرًا فَعَلَيْكَ بِالتُّؤَدَّةِ حَتَّى يُرِيكَ اللَّهُ مِنْهُ الْمَخْرَجَ

Artinya:

Apabila engkau hendak mengerjakan sesuatu lakukanlah dengan tenang, sehingga Allah menampakkan kepada engkau jalan keluar. (HR. Bukhari)

PERSEMBAHAN

- *Untuk Allah SWT yang telah memberikan semua kehidupanku*
- *Ayah & Ibunda tercinta (qosim dan muawanah) yang telah banyak memberikan segalanya bagiku hingga aku seperti ini. Tiada yang dapat penulis perbuat untuk membalas kebaikan mereka. Hanya sekuntum do'a yang dapat Aku berikan, Ahsanal Jazakum Allah katsir “semoga Allah SWT. Membalas amal kebaikan mereka dengan balasan yang berlipat ganda” Amin.*
- *Kementrian Agama (kemenag) Kendal yang telah membantu dengan ikhlas dalam memberikan bantuan*
- *Para guru dan dosenku, karena beliau aku dapat mewujudkan harapan dan anganku sebagai awal menggapai cita-cita.*
- *Sahabat-sahabat dan teman-teman Jurusan MD 2009 yang selalu menjadi partner dalam suka maupun duka.*
- *Almamater Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang*

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, 17-maret-2014

Penulis

M. NANANG. ZAKARIA

NIM: 091311018

ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “(Persepsi Jama’ah Haji tentang Kualitas pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013) Penelitian ini menjelaskan tentang persepsi jama’ah tentang kualitas pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kendal. “merupakan salah satu penelitian yang meneliti tentang pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal, karena pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam penyelenggaraan. Setiap organisasi perlu melakukan suatu pelayanan dalam setiap kegiatan organisasinya, Jama’ah Haji Indonesia adalah jamaah haji dimana segala urusannya yang berkaitan dengan keperluan jama’ah dikoordinasi dan dikelola oleh Pemerintah Indonesia. Hal-hal yang yang diurusi pemerintah diantaranya pendaftaran, tiket, visa, fiscal, transportasi udara dan darat, akomodasi (asrama, pemondokan-pemondokan di Mekah, Madinah, Kemah Arafah dan Mina), minuman dan makanan. Hampir segala urusan haji ditangani oleh pemerintah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu dengan menggunakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan suatu objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan: a) Metode observasi yang di gunakan untuk ,mengumpulkan data mengenai pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal. b) Wawancara, ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2013 terkait penyelenggaraan ibadah haji. c) Dokumentasi yaitu memperoleh dokumentasi terkait Kementerian Agama Kabupaten Kendal seperti sejarah berdirinya Kementerian Agama, struktur organisasi, visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Kendal.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal mencakup perencanaan perencanaan yang ada dalam kementerian Agama Kendal terkait penyelenggaraan ibadah haji pada kurun waktu tahun 2013. yang diselenggarakan kementerian Agama Kendal., membuat susunan panitia yang merupakan organizing, rapat evaluasi yang merupakan controlling, actuating dalam hal ini melaksanakan bimbingan dengan mengacu pada jadwal-jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya.

Secara umum penyelenggaraan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal tahun 2013 dapat terealisasi dengan baik. Hanya saja ada beberapa factor pendukung dan penghambat. Dari segi pendukung dapat di lihat dari kerjasama dengan beberapa KBIH dan juga dengan mitra-mitra yang lain, juga dari dana yang telah tersedia, dan perlindungan penuh dari pemerintah., dari segi penghambat seperti aspek-aspek pelayanan tertentu kurang optimal, seperti Sumber daya manusia yang kurang memadai sehingga banyak pekerjaan yang tumpang tindih. Dan pemotongan kuota 20% oleh pemerintah arab Saudi karena ada pembangunan disana, kebanyakan Jama’ah tidak bisa menerima kenyataan karena mereka mengalami penundaan keberangkatan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT untuk anugrah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang telah membawakita dari zaman jahilliyah menuju kepada zaman padang benderang yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir yaumul kiyamah. *Amin Allahumma Amin.*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.i) di bidang Manajemen Dakwah (MD) di Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih sebayak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad. Sulthon, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang
2. Bapak Drs. H. Nurbini, M.SI. dan Bapak H. Adib Fatoni, S.Ag M.Si. selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan motivasi dan bimbingan yang tiada henti memberikan arahan-arahan dengan tulus ikhlas.
3. Bapak H. Adib Fathoni, S.Ag M.Si selaku dosen wali dan seluruh bapak ibu dosen khususnya Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberi

ilmu pengetahuan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak H Sumari ,Sag. Selaku KASI GARAHAJUM, dan para staf Kementerian Agama Kabupaten Kendal, Bapak Abrori, SE, Bapak Arif Saiful Amar, s. Th.i, ST, Ibu Fasichah, SH, Bapak Moch.Saifudin, Bapak Khairul Huda, S.Ag. yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian.
5. Semua teman-teman khususnya jurusan MD (Mbak Eni, Kecer, Bejo, Niam dan teman-teman angkatan 2009) yang selalu menemani dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu karena terbatasnya ruang. Semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima oleh Allah SWT. *Amin*

Penulis menyadari bahan dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan dari pembaca. Dan penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Semarang, 17 maret 2014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Penelitian	4
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metodologi Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan Skripsi	14
BAB II KONSEP DASAR IBADAH HAJI DAN PELAYANAN IBADAH	
HAJI	16
A. Pengertian HAJI	16
B. Pelayanan	22
C. Persepsi	24

BAB III GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL DAN HASIL KERJA PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL TAHUN 2013	30
A. Gambaran Umum Kementrian Agama Kabupaten Kendal	30
B. Visi dan Misi Kementerian Agama RI	34
C. Struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kendal	35
D. Sturktur Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kendal	36
E. Tugas dan Fungsi Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kendal	37
F. Proses Pelayanan Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal	38
G. Data Statistik Jama'ah Haji Kabupaten Kendal	50
H. Jadwal, tempat dan pembimbing manasik kelompok tahun 2013 ...	52
I. Persepsi jama'ah Haji Kendal tentang Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kendal	56
J. Faktor pendukung dan penghambat didalam proses pelayanan Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013	59
 BAB IV ANALISIS PERSEPSI JAMA'AH HAJI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KENDAL TAHUN 2013	 61
A. Analisis Persepsi Jama'ah Haji tentang Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013	61

B. Analisis Factor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jama'ah Haji di Kementerian Kabupaten Kendal Tahun 2013	63
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran-saran	71
C. Penutup	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	