

**MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
BATI-BATI KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 2018-2019**

SKRIPSI

**OLEH
MAULIANA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN
BATI-BATI KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 2018-2019**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu**

Oleh:

**MAULIANA
NIM: 180104030013**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI/JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mauliana
NIM : 180104030013
Tempat/Tgl.Lahir : Tanah Lant, 16 Juni 2000
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 07 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Mauliana

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : *"Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2018-2019"*.

Ditulis Oleh : Mauliana

Nim : 180104030013

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Setelah diteliti dan diadakan perbukaan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim Pengaji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UTN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 07 Juli 2022

Pembimbing,



Syaiful Hadi, S. IP., MM
NIP. 196912051999031001



Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Restu Khalq, SE,MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Manajemen Pelayanan Bimbingan Munasik Haji Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2018-2019", ditulis oleh Mauliana, NIM. (180104030013) telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Juli 2022

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83,1)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. M. Abdul Amrie, M.A
NID. 630521992031005

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag (Ketua)	1.
2.	Restu Khaliq, SE., MM (Anggota)	2.
3.	Syaiful Hadi, S.IP., MA (Anggota)	3.
4.	Devi Noviyanti, SE., M.M (Anggota)	4.

ABSTRAK

Mauliana, 2022, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2018-2019*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing yaitu Bapak Syaipul Hadi, S. IP., MM. dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, dan Bimbingan Manasik Haji

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya manajemen pelayanan manasik haji yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji berangkat ketanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh penulis dengan menggunakan teknik wawancara, dengan jumlah informan sebanyak 7 orang. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan teknik editing, klarifikasi dan diskripsi yang kemudian dianalisis secara kualitatif dengan acuan landasan teori.

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis adalah *pertama*: Adapun aktivitas bimbingan manasik haji yang dilakukan Di KUA Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut pada tahun 2018-2019 secara garis besar meliputi, kebijakan penyelenggara ibadah haji di tanah air, *taklimatul hajj*, tata cara ibadah haji (manasik haji) praktek lapangan, fikih haji, manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan, hikmah ibadah haji, arbain, ziarah, informasi kesehatan haji, akhlak, adat istiadat dan budaya Arab Saudi, serta hak dan kewajiban jamaah haji dan melestarikan haji mabrur. Metode bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh pembimbing manasik haji berupa ceramah, tanya jawab, praktik manasik, dan simulasi. *Kedua*: Manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Bati-Bati pada tahun 2018-2019, yaitu: a) *Planning* (Perencanaan), yang meliputi: Depag Kabupaten memberikan surat keputusan kepada KUA Kecamatan Bati-Bati, Mengabarkan kepada Calon peserta bimbingan manasik haji, Penetapan pembimbing manasik haji, Penetapan jadwal dan Pembimbing manasik, dan Penetapan materi bimbingan manasik haji. b) *Organizing* (Pengorganisasian), bimbingan manasik haji dilaksanakan secara bersamaan dengan jumlah 45 orang jamaah tanpa ada pemisahan. Hanya saja jamaah dibagi menjadi 4 regu. c) *Actuantting* (Pelaksanaan), pelaksanaan yang dilakukan yakni melalui kurikulum dan silabus manasik haji yang telah ditetapkan. d) *Controlling* (Pengawasan), pengawasan yang dilakukan antara lain dengan mengadakan evaluasi terhadap tingkat keberhasilan pelaksanaan bimbingan manasik haji, baik dari segi penguasaan materi, penguasaan hafalan doa-doa manasik haji serta sejauh mana praktik bimbingan manasik haji yang telah dikuasi oleh calon jamaah haji sebelum pemberangkatan.

KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati, serta dengan segenap rasa hormat ku persembahkan karya ini untuk yang teristimewa dalam hidupku:

Bapak Rajuni dan Ibu Nurhayati yang melahirkan dengan penuh cinta, penuh kasih sayang, penuh kesabaran, aku yakin keikhlasan mengiringi tiap langkah-langkahku dengan segenap doa. Tak ada hal paling indah dalam hidupku selain melihat dan membuat kalian bahagia meski bukan dengan sesuatu yang luar biasa. Saudara-saudarakuku sebagai sumber motivasiku selama ini dan orang yang ku cintai dan mencintaiku yang selalu memberiku semangat, saran dan motivasi. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya Robbal'alamiin.*

MOTTO

**“ORANG YANG MISKIN ADALAH
ORANG YANG SUDAH BEKERJA KERAS
TETAPI SELALU MERASA
KEKURANGAN”**

Jose Mujica

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ث	ta'	t	te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتكبير	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	al-qudūs

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جاهت	ditulis	jāmi'ah
هكتبت	ditulis	maktabah

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الوكتبت الجويلت	ditulis	al-maktabah al-jamīlah
-----------------	---------	------------------------

IV. Vokal Pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	Quri’a
يَاطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal Panjang

1	fathah + alif كاهلت	ditulis ditulis	\bar{a} kāmilah
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} ṣallā
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} syadīd
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{u} ṣudūr

VI. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعوى ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au wa fir'auna ži al- autād

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

خلقا أشد أنتم	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	al-Qur'ān
الكتاب	Ditulis	al-kitāb

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	aṣ-ṣubḥu
الساهرة	Ditulis	as-sāhirah

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	ditulis	birru al-wālidaini
إذا الشوس	ditulis	Iza asy-syamsu

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2018-2019.*

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan memberikan persetujuan terhadap skripsi ini untuk dimunaqasyahkan.
2. Bapak Restu Khaliq, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MM. selaku Pembimbing I dan Ibu Devi Noviyanti, SE., M.M. selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Kepala perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwan dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
6. Orang tua penulis yaitu Bapak Rajuni dan Ibu Nurhayati yang aku yakin doa serta restunya selalu mengiringi semua langkah ku dan saudara-saudara ku yang turut mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak KUA Kec. Bati-Bati Kab. Tanah Laut, serta para informan jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2018-2019 yang telah bersedia untuk diwawancarai sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. *Aamiin ya rabbal 'Alamiin.*

Banjarmasin, 07 Juli 2022 M/ 1443 H

Penulis,



Mauliana

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
HALAMAN JUDUL	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signfikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	8
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Manajemen dan Ruang Lingkupnya.....	14
B. Pelayanan.....	25
C. Ibadah Haji.....	30
D. Bimbingan Manasik Haji dan Ruang Lingkupnya	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	50
C. Lokasi Penelitian	50
D. Data dan Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	54
G. Tahapan Penelitian.....	55

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
B. Penyajian Data.....	72
C. Analisis Data.....	85
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran-Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Model manajemen pelayanan.....	16
4.1 Nama-nama yang pernah menjabat Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Bati-Bati	65
4.2 Nama-nama personil KUA Kecamatan Bati-Bati sekarang.....	65
4.3 Nama-nama pembantu penghulu KUA Kecamatan Bati-Bati-Bati yang masih aktif hingga sekarang	66
4.4 Perkembangan data nikah rujuk KUA Kecamatan Bati-Bati dalam 7 (Tujuh) tahun terakhir	67