MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANAH BUMBU

SKRIPSI

Oleh:
Riski Maulidah
1401361592

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/ 1439 H

MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANAH BUMBU

SKRIPSI
Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Stara Satu
Manajemen Dakwah

Oleh:
Riski Maulidah
1401361592

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2018

KATA PERSEMBAHAN

ku persembahkan karya sederhana ini untuk orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi..

Mama, Abah, Nenek Tercinta. .

sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga, yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga, yang tidak mungkin dapat terbalas dengan apapun.

Sist n Bro (Risna n Ishak)

Terimakasih selalu memberi kaka semangat disaat diri ini merasa lelah, dengan berbagai cara kalian yang selalu berhasil mengukir senyum di bibir kaka, dan kembali membangkitkan semangat kaka. Untuk Risna, terimakasih sudah mau menemani kaka selama penelitian di Kemenag Tanbu, dan Ishak, jadi anak sholeh lahh...

Dosen-Dosen FDIK

Terimakasih atas segala bimbingan dan ilmu yang telah dibagikan dan diajarkan, hingga kami bisa mencapai ke titik ini..

Kawan-Kawan

Teruntuk kawan-kawan seperjuangan FDIK 14 khususnya MD'14, LPPQ, Aspuri Tanah Bumbu, dan kawan kecilku..terimakasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, dan semangat yang kalian berikan dari kita kenal hingga sekarang, semoga silaturahim kita selalu terjalin..

Akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Aamiin..

Jazakumullahu Khairan... ^ ^

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih, Maha Penyayang. Apa yang ada di langit dan apa yang ada dibumi bertasbih kepada Allah, dan Dialah yang Maha Perkasa, Maha Bijaksana. Yang telah memberi anugerah rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu". Shalawat teriring salam senatiasa kami ucapakan kepada Nabi Muhammad SAW yang karenanya kita bisa menikmati indahnya Islam.

Peneliti menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi dan sebagainya. Maka peneliti menghaturkan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui desain proposal skripsi ini dan memberikan izin surat riset untuk keperluan penelitian.
3. Bapak Drs. H. Muhammad Abduh, MA sebagai pembimbing I dan Ibu Hj. Mariyatul Norhidayati Rahmah, S.Ag., M.Si sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dan koreksi dalam penelitian skripsi ini.

4. Kedua Orang Tua, Mama dan Abah, Nenek, serta adik-adikku, Risna dan Ishak yang telah memberikan doa, dorongan, dan dukungan kepada peneliti.
5. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya dosen Manajemen Dakwah yang banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti dan karyawan beserta stafnya yang banyak memberikan pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Abdul Basit, MM, selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
7. Bapak Abdul Hadi, S. Ag, selaku Kepala Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Serta seluruh staf PHU dan staf bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang telah banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini, terima kasih banyak semoga Bapak/ Ibu senantiasa diberkahi Allah SWT dalam menjalankan tugas-tugasnya.
8. Kepada Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu peneliti dalam meminjam buku-buku yang peneliti perlukan.
9. Kepada Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu peneliti dalam meminjam buku-buku yang peneliti perlukan.

10. Semua teman-teman seperjuangan FDIK dan khusunya Manajemen Dakwah 2014 yang selalu membantu, memberi semangat dan senyuman terhadap peneliti, baik selama menjalani perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Teman-teman pada Lembaga Pengajian dan Pengkajian Al-Qur'an (LPPQ) UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan pengaruh positif kepada peneliti.
12. Semua pihak yang berpartisipasi memberikan motivasi, bantuan dan saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. oleh karena itu segala kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan penelitian ini.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 09 Syawal 1439 H
23 Juni 2018 M

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

HALAMAN TRANSLITERASI ix

KATA PERSEMBAHAN xi

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR TABEL xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Signifikansi Penelitian 9
E. Definisi Operasional 9
F. Penelitian Terdahulu 11
G. Sistematika Penulisan 15

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen 17
B. Pelayanan 26
C. Jemaah Haji 33
D. Ruang Lingkup Ibadah Haji 34

BAB III METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 46
2. Subjek dan Objek Penelitian 46
3. Lokasi Penelitian 47
4. Data dan Sumber Data 47
5. Teknik Pengumpulan Data 49

6. Analisis Data 50
7. Pengecekan Keabsahan Data 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu..... 53
B. Hasil Penelitian 57
1. Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu 57
2. Problematika Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu 84
C. Pembahasan 88
1. Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu 88
2. Analisis Problematika Pelayanan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu 97

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 101

B. Saran-saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
4.1	Jadwal Pelaksanaan Manasik Haji Tingkat KabupatenTahun 1438 H/ 2017 M	75
4.2	Jadwal Pelaksanaan Manasik Haji Tingkat KUA Kecamatan Tahun 1438 H/ 2017 M	75