

**SISTEM PENYELENGGARAAN MANASIK HAJI DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN CALON JAMAAH
HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI**



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial
pada Program Studi Manajemen Dakwah

oleh

**RISKAYANTI ASMINI
NIM: 19030103018**

**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB & DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
KENDARI**

2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
USHULUDDUN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara




Telp/Fax. (0401) 319710/ 3193710

email : iainkendari@yahoo.co.id website : <http://iainkendari.ac.id>

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **"SISTEM PENYELENGGARAAN MANASIK HAJI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI"** yang ditulis oleh Riskayanti Asmini NIM. 19030103018 Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada hari **Senin tanggal 20 November 2023** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.Sos).

Dosen Penguji

Ketua : Aminudin S.Ag, MA, 
Sekretaris : Dr. H. Samsuri S.Ag, S.Pd, M.Pd 
Anggota : Drs. H. Samsu M.Pd 



Visi Program Manajemen Dakwah (MD):

"Menjadi Pusat Kajian dan Pengembangan Manajemen Dakwah Berbasis Transdisipliner Menuju Pengelolaan Dakwah yang Profesional 2021"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dari skripsi berjudul “Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari” dibawah bimbingan Aminudin, S.Ag, MA. Telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 27 Maret 2024

16 Ramadhan 1445 H



Riskayanti Asmini
Riskayanti Asmini
NIM. 19030103018

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riskayanti Asmini
NIM : 19030103018
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari”


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian ini pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari

Pada tanggal : 27 Maret 2024

Yang menyatakan


Riskayanti Asmini

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين. أما بعد

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala kebaikan, kemudahan serta kesehatan kepada kita semua sehingga kita semua dapat menjalani kehidupan dengan sangat baik hingga hari ini. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya, dan kita sebagai umatnya hingga akhir zaman.

Rasa syukur tak terhingga karena penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang berjudul **“Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari”** dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan khususnya kepada Bapak saya Muh. Saleh dan Ibu saya Maemunah yang selalu sabar dalam memberikan dedikasi, motivasi, serta doa paling tulus. Begitupun dengan saudari saya Nurul Anisa dan saudara saya Muh. Riski yang selalu memberikan dukungan baik moril, materi yang telah banyak dikorbankan untuk saya.

Berbagai lika liku penulis dapatkan dalam penyusunan Skripsi ini. Namun, atas bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini terselesaikan tepat pada waktunya. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Husain Insawan M.Ag selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr. Muh. Shaleh M. Pd., Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Ira Trisnawati M.Ag., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang selalu memberikan motivasi, nasehat serta saran kepada penulis.
4. Aminuddin, S.Ag, MA, selaku pembimbing saya, yang selalu memberikan dukungan, arahan, masukan serta motivasi saat membimbing kepada peneliti dalam menyelesaikan studi dengan baik.
5. Dr. H. Samsuri S.Ag., S.Pd., M.Pd., dan Drs. H. Samsu M.pd., dosen penguji saya yang tidak pernah bosan dan lelah dalam memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti dalam penulisan Skripsi ini.
6. Dr. Moh. Safrudin, S.Ag., M.Pd.I sebagai kepala perpustakaan IAIN Kendari dan seluruh staf yang telah memberikan arahan, masukan dalam proses penyusunan Skripsi ini.

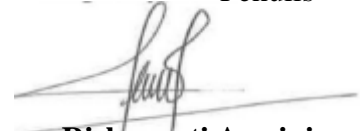
7. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf akademik Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah atas segala ilmu dan bimbingannya, yang ramah dan cekatan dalam melayani kebutuhan peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. H. Sunardin, S.Ag., M.Pd,I kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang telah memberikan izin untuk dapat melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari sekaligus turut membantu dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
9. Kepada seluruh staf Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dan Kantor Urusan Agama khususnya pada bagian Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
10. Kepada sahabat saya Anjeling, Ayu Silvia Ningsih, Nasriani Nasrul, Nilan Ardila, Wiwi Susanti, Rismawati, Nuraena, Maulina dan Nurul Imamah, Wahyuni Nengsi, Titin Cahaya, Ferawati yang telah banyak membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
11. Kepada seluruh Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Dakwah yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta bantuan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini. Terimakasih untuk kebersamaannya.
12. Untuk Riskayanti Asmini, terimakasih sudah mau menepikan ego dan memilih kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu dulu, tetaplah mencoba bangkit. Terimakasih banyak sudah bertahan seejauh ini.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga dengan segala bantuan yang telah disumbangkan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin. Akhir kata,

meskipun telah bekerja dengan semaksimal mungkin, hasil penelitian ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.

Kendari, November 2022

Penulis



Riskayanti Asmini
NIM. 19030103018



ABSTRAK

Riskayanti Asmini. NIM. 19030103018. Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Dibimbing Oleh: Aminuddin, S.Ag, MA,

Penelitian ini mendeskripsikan: 1) Sistem penyelenggaraan manasik haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, 2) Faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan manasik haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data pada penelitian adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data menggunakan Triangulasi. Hasil penelitian ini adalah Sistem penyelenggaraan manasik haji juga sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan perencanaan serta prosedur kerja yang telah ditetapkan. Faktor pendukung sistem penyelenggaraan manasik haji terhadap efektifitas pelayanan calon jama'ah haji ialah (1) Kemauan dan semangat dari jama'ah, (2) Sarana dan tempat yang memadai, (3) Narasumber yang mumpuni di bidangnya, (4) SDM yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Sedangkan dari faktor penghambatnya sendiri, yaitu: (1) Biaya haji meningkat drastis, (2) Banyak jama'ah yang terpaksa menunda keberangkatan, (3) Terlambatnya anggaran biaya masuk, (4) Waktu manasik yang kurang.

Kata kunci: *Penyelenggaraan, Manasik Haji, Calon Jama'ah Haji*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat penelitian	5
1.6 Definisi Operasional	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji	8
2.1.1 Pengertian Sistem.....	8
2.1.2 Pengertian Penyelenggaraan	9
2.2 Efektivitas Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan	10
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan	12
2.2.3 Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.....	14
2.3 Manajemen dan Ruang Lingkupnya.....	14
2.3.1 Pengertian Manajemen	14
2.3.2 Fungsi Manajemen	16
2.3.3 Unsur-Unsur Manajemen	20
2.4 Manasik Haji	22
2.4.1 Pengertian Manasik Haji.....	22
2.4.2 Tujuan Manasik Haji.....	23
2.4.3 Pengertian Calon Jamaah Haji	24
2.5 Ibadah Haji	24
2.5.1 Pengertian Haji.....	22
2.5.2 Hukum Haji.....	26
2.5.2 Syarat-Syarat Wajib Haji Dan Umrah.....	27
2.5.4 Rukun Haji	27
2.6 Penelitian Relevan.....	30
2.7 Kerangka Pikir.....	33
BAB III: METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34

3.3	Sumber Data	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Analisis Data	37
3.6	Pengecekan Keabsahan Data.....	38
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	28
4.1.1	Sejarah dan Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.....	40
4.1.2	Profil Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kota Kendari	40
4.1.3	Visi dan Misi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kota Kendari.....	41
4.1.4	Visi dan Misi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kota Kendari.....	41
4.1.5	Tugas dan Fungsi Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kota Kendari.....	42
4.2	Hasil Penelitian.....	31
4.2.1	Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari	40
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Manasik Haji Terhadap Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.....	40
4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Sistem Penyelenggaraan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari	67
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Manasik Haji Terhadap Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.....	74
BAB IV: PENUTUP		28
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Keterbatasan Penelitian	79
5.3	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		84
	Lampiran 1: Pedoman Wawancara	85
	Lampiran 2: Dokumentasi.....	88
	Lampiran 3: Surat Izin Penelitian.....	92
	Lampiran 4: Surat Telah Melakukan Penelitian.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Informan..... 43

Tabel 2. Daftar Nama Peserta Manasik Haji51

Tabel 3. Daftar Materi dan Pokok Bahasan Manasik Haji Pada KUA.....55

Tabel 4. Daftar Materi dan Pokok Bahasan Manasik Haji Pada Kantor Kemenag.....56

