

**KONSEP PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BOMBANA TAHUN 2017**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Sosial Pada
Program Studi Manajemen Dakwah

OLEH

RISNA
NIM. 14 03 01 03 010

**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
2019**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang Berjudul "*Konsep Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017*" diajukan oleh **Risna NIM. 14030103010**, mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Telah di uji dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari jumat 04 Oktober 2019/05 Safar 1441 H, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (dengan beberapa perbaikan).

Kendari, 15 Oktober 2019
16 Safar 1441 H.

DEWAN PENGUJI

Dr. Nurdin S.Ag., M.Pd


(.....)

H. Muh. Hasdin, LC., M. Th.I

(.....)

Sitti Fauziah M., S.Pd. I., M.Pd

(.....)

Diketahui oleh:
Dekan FUAD IAIN Kendari

Dr. Nurdin S.Ag., M.Pd
NIP. 197007091999031003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risna

Nim : 14030103010

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 06 Oktober 2019



RISNA
NIM. 14030103010

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين وعلى
آله واصحابه اجمعين. اما بعد

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, serta pengikutnya yang tetap istiqomah dalam mengikuti ajaran Nabi Muhammad SAW. Laporan Hasil penelitian ini berjudul: *“Konsep Pelayanan Ibadah Haji Kabupaten Bombana Tahun 2017”* dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan hasil penelitian ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas perjuangan dalam menyekolahkan peneliti dan penghargaan kepada Ayahanda Buhari dan Ibunda tercinta Hasna, terima kasih atas do'anya, motivasi, nasehat dan bimbingan yang diberikan kepada peneliti, dan berkat beliau pula peneliti bisa menikmati jenjang pendidikan tinggi.

Selanjutnya ucapan terima kasih peneliti sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M. Pd selaku Rektor IAIN Kendari yang telah berusaha mengembangkan pendidikan yang berbasis Agama Islam dan telah memberikan kesempatan kepada penulis menjadi bagian

keluarga besar IAIN Kendari dan memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menuntut ilmu di dalamnya.

2. Dr. Nurdin, S.Ag., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada penulis untuk menjalani perkuliahan selama ini.
3. Aminuddin, S.Ag.,M.A selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah yang telah mengarahkan dan memberikan motivasi dalam penyelesaian studi.
4. Dr. Nurdin S.Ag., M. Pd selaku pembimbing yang telah sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama penyusunan hasil penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah mewariskan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
6. Seluruh staf Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, yang telah banyak membantu penulis selama ini.
7. Seluruh staf di Kantor Kementerian Agama yang telah membantu dalam memberikan informasi dan data penyusunan skripsi ini.
8. Saudara-saudara, serta yang telah memberikan bantuan dan memberikan motivasi serta doa yang selalu diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

9. Dan saudara Sultan S. IP yang telah memotivasi kepada penulis dan memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seangkatan 2014 Fakultas Ushuluddin Adab, dan dakwah dan tarbiyah yang selalu memberikan motivasi dan semangat dari awal penyusunan hingga akhir.

Semoga ini bermanfaat untuk penulis dan dapat diterapkan dalam kehidupan dan mendapatkan Ridha Allah SWT. Amin ya rabbal alamin.

Kendari, 06 Oktober 2019

7 Safar 1441 H

Penulis,



RISNA
NIM. 14030103010

ABSTRAK

Risna (14030103010). Konsep Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana Tahun 2017.

Dibimbing oleh Dr. Nurdin, S.Ag., M.Pd

Penelitian ini membahas tentang Konsep Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Tahun 2017. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelayanan ibadah haji di kementerian agama tahun 2017 dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan ibadah haji di kementerian agama kabupaten bombana tahun 2017, serta untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan ibadah haji di kementerian agama kabupaten bombana tahun 2017. Adapun memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang berhubungan dengan masalah penelitian. Adapun memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu (1) reduksi data (2) penyajian data (3) verifikasi data, dan pengecekan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konsep Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana telah terlaksana baik sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dan beberapa bentuk-bentuk pelayanan yang telah diberikan seperti pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan pemberangkatan dan pelayanan pemulangan. Faktor pendukung adanya kerja sama dengan instansi terkait dengan Kementerian Agama Kabupaten Bombana yang terlaksana dengan baik serta faktor penghambatnya yaitu terletak pada jaringan server yang kurang maksimal diakibatkan karena faktor jaringan. sedangkan untuk meningkatkan pelayanannya yaitu dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan pengelolaan uang haji, peningkatan pembinaan haji dan bertanggung jawab pada setiap jama'ah.

Kata Kunci : Konsep Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Definisi Operasional.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Konsep.....	8
1. Ciri-ciri Konsep.....	8
2. Fungsi Konsep.....	9
B. Hakikat Pelayanan.....	9
1. Pegertian Pelayanan.....	9
2. Pelayanan prima	14
3. Arti pelayanan prima	16
.....	
4. Tujuan manfaat dan fungsi pelayanan prima	17
.....	
5. Bentuk-bentuk Pelayanan	19
6. Sasaran dan Standar Pelayanan	21
7. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	22
8. Pelayanan Jama'ah Haji.....	26
9. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umroh	33
C. Hakikat Ibadah Haji.....	36
1. Pengertian Haji.....	36
2. Macam-macam Haji	38
3. Syarat wajib Haji	39
4. Syarat-syarat sah Haji.....	41
5. Rukun Haji	42
6. Wajib Haji.....	42
D. Penelitian Relevan.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	47

C. Sumber Data.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Teknik Analisis Data	48
F. Pengecekan Keabsahan Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Bombana ...	51
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bombana	51
2. Struktur Organisasi Kemenag Kabupaten Bombana	54
3. Keadaan Pegawai Pada Kantor Kemenag Bombana	55
4. Visi dan Misi	56
5. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji	56
B. Bentuk-bentuk Pelayanan Ibadah Haji tahun 2017	57
1. Pelayanan Administrasi	60
2. Pelayanan informasi Haji	63
3. Bimbingan Manasik Haji	63
4. Pelayanan pemberangkatan	65
5. Pelayanan Transportasi	66
6. Pelayanan Pemulangan	67
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penhambat	68
1. Faktor Pendukung	68
2. Faktor Penhambat	70
D. Langkah-langkah Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bombana	71
1. Tersedianya sarana dan prasarana	71
2. Peningkatan Pembinaan Haji	72
3. Peningkatan Pengelolaan Uang Jama'ah	72
4. Bertanggung jawab kepada setiap jama'ah	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 2: Tempat-tempat Pelaksanaan Kepengurusan Haji	66