

**MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI OLEH BIDANG
PENYELENGGARAAN HAJI UMROH (PHU) KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2016**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelas Sarjana Strata I**

Oleh

HARLITA RIANDINI

NIM 13240067

Pembimbing:

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.

NIP 19731016 200012 1 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1554/Un.02/DD/PP.05.3/08/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI OLEH BIDANG
PENYELENGGARAAN HAJI UMROH (PHU) KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2016**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Harlita Riandini
NIM/Jurusan : 13240067/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 14 Agustus 2017
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I.


Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.

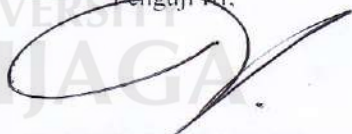
NIP 19731016 200012 1 001

Penguji II.


Achmad Muhammad, M.Ag.

NIP 19720719 200003 1 002

Penguji III.


Dra. Nurmahni, M.Ag.

NIP 19720519 199803 2 001

Yogyakarta, 18 Agustus 2017



Dr. H. M. Khoirul M. Sh.

NIP 19590408 198303 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
Email: fd@uin-suka.ac.id . Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Harlita Riandini

NIM : 13240067

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Manasik Haji Oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta**

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Agustus 2017

Ketua Jurusan,
Manajemen Dakwah

Pembimbing



Dr. M. Rosvid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
NIP 19731016 200012 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Harlita Riandini
NIM : 13240067
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*" merupakan hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 4 Agustus 2017

Yang menyatakan,



Harlita Riandini

NIM 13240067

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

**Almamater tercinta Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan
Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

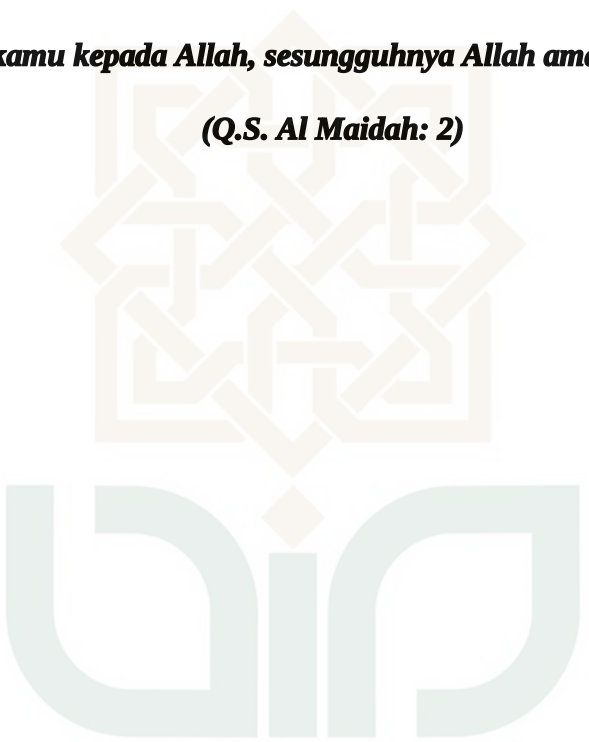


MOTTO

وتعا ونواعلى البر والتقوى ولا تعاونوا على الاثم والعدوان واتقوا الله ان الله شديد العقاب

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosan dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

(Q.S. Al Maidah: 2)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur bagi Allah Yang Maha Pengasih, yang telah memberikan banyak nikmat dan selalu melimpahkan rahmat kepada setiap makhluk ciptaan-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada sebaik-baik makhluk baginda besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kesejahteraan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabat, *tabi'it tabi'ien*, dan kita sebagai umatnya semoga kelak mendapat syafaat beliau di hari akhir.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar strata satu pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik secara proses maupun hasil. Namun berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, Alhamdulillah penelitian ini dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. KH. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Rosyid Ridla, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta yang tidak berhenti memberi semangat serta tauladan yang baik kepada mahasiswa/i Jurusan Manajemen Dakwah.

4. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah sabar menyisihkan waktu untuk membimbing serta memberi do'a kepada peneliti agar diberi kemudahan menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan banyak ilmu serta pengalaman berharga bagi peneliti dalam perkuliahan.
6. Bapak Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah
7. Ibu Hj. Tejowati, S.H selaku staf TU Jurusan Manajemen Dakwah yang telah banyak membantu dalam mengurus administrasi surat perizinan penelitian.
8. Bapak Noor Hamid, M. Pd. I Selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU), Bapak Tulus Dumadi selaku Kepala Seksi Pembinaan Haji Umroh beserta Staff terkait di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.
9. Kedua Orangtuaku Bapak Suharto dan Ibu Anis Setyani yang telah sabar merawat dan mendidik hingga saat ini, serta do'a tiada henti bagi peneliti. Adikku Muhammad Fikri *thankyou for being my little brother*. Semoga Allah senantiasa memberikan nikmat kesehatan dan memberkahi Bapak dan Ibu di segala macam situasi. *aamiin ya rabbal 'aalamiin*.
10. Mbakku Desy Tri Utami beserta suami mas Giyarto, terima kasih sudah memberikan keponakan ganteng dedek Zufar Jalaluddin Al Haq dan menjadi keluarga kedua di Jogja.
11. Teman seperjuangan AMANDEMENT (Manajemen Dakwah 2013) yang telah memberikan banyak cerita serta pengalaman terbaik bagi peneliti di perkuliahan meskipun *akeh seng sambat*. Terutama Nemy, Deviana, Linda Meliana, Luluk, Maknyik, Mahdi, Nova, Hadi, Fifnanda, Harahap, Adib, Afra, Lutfiatun, mbak Ningrum, mbak Niluh, Awang, mas Alif, Fauzi. Terima kasih!

12. Sahabat seperjuangan Ery, Eva, Linda, Dian, Pampam, Nurina, Mita, terima kasih atas waktu, dukungan dan do'a terbaik dari kalian dan terima kasih sudah berbagi suka maupun duka selama peneliti merantau di sini.
13. Rumah kedua Kos Ninja mbak Arniz, mbak Cety, mbak Desy, Elsa, Pampam, Nurina, Mita, Dwi, Umi, Isnin, terima kasih banyak atas semangat yang diberikan kepada peneliti.
14. Ulfa Berliana, terima kasih sudah menjadi supporter hidup dari jauh.
15. Teman-teman KKN 90 Kelompok 77 Temanggung, Jetis, Saptosari, Gunungkidul, Elia, Teteh Rinda, Maimunah, Hanifa, Andi Bendrat, Mamat, Yoga, Bias dan Aul, terima kasih atas kerjasama dan semangat kebersamaan mengabdikan di masyarakat.
16. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan banyak dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti hanya dapat mendoakan semoga dukungan, motivasi, arahan, keikhlasan doa dan bantuan kepada peneliti menjadi amal ibadah bagi yang bersangkutan dan diridhoi oleh Allah SWT. *Aamiin*.

Yogyakarta, 5 Agustus 2017

Peneliti,



Harlita Riandini

ABSTRAK

Harlita Riandini (13240067). “Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016” Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Manajemen pelayanan manasik haji merupakan rangkaian kegiatan pelaksanaan bimbingan manasik haji yang meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan jamaah haji. Mengingat kompleksitasnya ibadah haji bukan hanya menjadi privasi seorang muslim, tetapi juga melibatkan peran negara dalam mengatur dan memfasilitasi warga negara yang akan menunaikan ibadah haji. Karena dalam pelaksanaan ibadah haji perlu adanya jaminan kenyamanan dan keamanan. Berkaitan dengan jaminan tersebut, Kementerian Agama sebagai pihak penyelenggara harus mampu memberikan pelayanan yang baik.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati, dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan sasaran penelitian.

Melalui penelitian ini bahwasanya dapat diketahui manajemen pelayanan manasik haji oleh Bidang Penyelenggara Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji mengalami beberapa kendala yang signifikan. Pelayanan juga dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan, namun ada beberapa kegiatan yang terkendala waktu, biaya serta kesetersediaan fasilitas. Adapun data kebijakan-kebijakan beserta surat rekomendasi terkait pelaksanaan kegiatan berasal dari Kementerian Agama Republik Indonesia.

Kata kunci : Manajemen Pelayanan, Manasik Haji, Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 No. 0543 b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	B	-
ت	tā'	T	-
ث	ṡā	ṡ	s (dengan titik di atas)
ج	jîm	J	-
ح	hā'	ḥ	h (dengan titik di bawah)
خ	khā'	Kh	-
د	dāl	D	-
ذ	zāl	Ẓ	z (dengan titik di atas)
ر	rā'	R	-
ز	zai	Z	-
س	sîn	S	-
ش	syîn	Sy	-
ص	ṡād	ṡ	s (dengan titik di bawah)
ض	dād	ḍ	d (dengan titik di bawah)
ط	ṡā'	ṡ	t (dengan titik di bawah)
ظ	zā'	ẓ	z (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik
غ	gain	G	-
ف	fā'	F	-
ق	qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-

م	mîm	M	-
ن	Nûn	N	-
و	Wāu	W	-
ه	hā'	H	-
ء	hamzah	'	Apostrof (tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ي	yā'	Y	-

2. Vokal

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat. transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ		ā
ِ		ī
ُ		ū

Contoh:

كتب – kataba

يذهب – yazhabu

سئل – su'ila

ذكر – zukira

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
سى	Fathah ya	Ai	a dan i
سو	Fathah wau	Au	a dan u

Contoh:

كيف – kaifa هول – haul

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

Tanda	Huruf Latin
ـَـ	ā
ـِـ	ī
ـُـ	ū

4. Ta' Marbūṭah

Transliterasi untuk ta' marbūṭah ada dua:

a. Ta' marbūṭah hidup

Ta' marbūṭah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

Contoh: مدينة المنورة – Madīnatul Munawwarah

b. Ta' marbūṭah mati

Ta' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Contoh: طلحة - Ṭalḥah

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ta' marbūṭah itu ditransliterasikan dengan /h/

Contoh: روضة الجنة - rauḍah al-Jannah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: رَبَّنَا - rabbanā نِعَم - nu'imma

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu “ل”. Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu “al” diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh: الرجل – ar-rajul السيدة – as-sayyidah

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya.

Contoh: القلم – al-qalamu الجلال – al-jalālu

Bila diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-).

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شيء – syai’

أمرت – umirtu

النوء – an-nau’u

تأخذون – ta’ khudūn

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازيقین – wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn atau wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn

فأوفوا الكيل والميزان – fa'auful al-kaila wa almīzāna atau fa'uful-kaila wal-mīzāna

Catatan:

- 1) Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وما محمد إلا رسول – wa mā Muḥammadun illā rasūl

أفلا يتدبرون القرآن – afalā yatadabbarūn al-Qurān

- 2) Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نصر الله وفتح قريب - naṣrum minallāhi wa fathun qarīb

لله الأمر جميعا – lillāhi al-amru jami'an

الله أكبر – Allāh akbar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	6
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Kajian Pustaka	12
F. Kerangka Teori	13
G. Metode Penelitian	23
H. Sistematika Pembahasan	31
BAB II: GAMBARAN UMUM KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN	
AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	
A. Letak Geografis Kanwil Kementerian Agama DIY	32
B. Sejarah Berdiri Kanwil Kementerian Agama DIY	32
C. Visi dan Misi Kanwil Kementerian Agama DIY	36
D. Struktur Organisasi Kanwil Kementerian Agama DIY	37
E. Tugas Pokok dan Fungsi Kanwil Kementerian Agama DIY	38

F. Tentang Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	40
---	----

BAB III: PEMBAHASAN

A. Penerapan Fungsi Manajemen Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY	42
1. Perencanaan Pelaksanaan Manasik Haji Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	43
2. Pengorganisasian Pelaksanaan Manasik Haji Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	47
3. Penggerakan Pelaksanaan Manasik Haji Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	54
4. Pengendalian Pelaksanaan Manasik Haji Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	74
B. Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Bidang Penyelenggara Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama.....	77

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	80
B. Saran-saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perencanaan Waktu dan Tempat Bimbingan Manasik Haji	43
Tabel 3.2 Materi Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kabupaten/Kota	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	30
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	30
Gambar 2.1 Susunan Organisasi Bidang PHU	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Guna menghindari adanya kesalahfahaman dalam menafsirkan judul, maka perlu diberikan penjelasan terhadap istilah-istilah yang terkandung dalam skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016.

1. Manajemen

Pengertian manajemen secara umum dapat disimpulkan dari beberapa definisi menurut para ahli. Hal ini karena ada banyak versi definisi manajemen. Berbagai istilah yang dipergunakan, seperti ketatalaksanaan, manajemen, *management* dan pengurusan. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda, dalam tulisan ini peneliti pakai istilah aslinya, yaitu manajemen.¹

Dari berbagai macam definisi manajemen, Manullang mendefinisikan manajemen sebagai:²

“Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”

¹M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hlm. 3.

²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014), hlm. 1.

Sementara itu Gibson, Donelly & Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai:³

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”

Dua definisi tersebut di atas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Yang dimaksudkan dengan proses oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan oleh Gibson dan kawan-kawan disebut sebagai mengoordinasikan berbagai aktivitas lain.⁴

Yang dimaksud manajemen dalam penelitian ini yaitu tentang cara mengatur, mengoordinasi, mengarahkan berbagai aktivitas bimbingan manasik haji oleh Bidang Penyelenggara Haji Umroh Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta agar tercapai tujuan yang sudah direncanakan.

³*Ibid*, hlm. 1.

⁴*Ibid*, hlm. 2.

2. Pelayanan

Pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.⁵ Sedangkan menurut ahli, yaitu A.S. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁶

Pengertian pelayanan yang dimaksud yaitu menolong menyediakan segala apa yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh Bidang Penyelenggara Haji Umroh Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁵Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet. Ke-2, hlm 445.

⁶A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 26.

3. Manasik Haji

Istilah manasik berasal dari kata manasik secara etimologi atau bahasa berasal dari akar kata *العبد – النسك – والنسك* yang artinya ibadah.⁷ Manasik adalah tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai tuntunan Rasulullah SAW.⁸ Manasik bermakna ragam ibadah yang dilakukan saat melaksanakan haji dan umroh atau ragam tempat yang dipakai untuk melaksanakan ritual ibadah haji dan umroh.⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia mendefinisikan manasik haji sebagai rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dengan *ihram*, yang terdiri dari wajib, *fardhu* dan *sunnah*.¹⁰

Maka dapat disimpulkan bahwa manasik haji adalah tata cara dan pelaksanaan ibadah haji, dan merupakan hak yang tidak bisa diabaikan bagi seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah haji, yang dilakukan sebelum melakukan perjalanan Haji.

4. Bidang Penyelenggara Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umroh

⁷Ahmad Wasson Al-Munawir, *Kamus Indonesia-Arab*, (Yogyakarta: Pustaka Progressif, 1984), hlm. 1414.

⁸Muhammad Syafii Antonio, *Buku Cerdas Haji dan Umrah: Mabrur itu Indah & Mudah*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2015), hlm. 5.

⁹Ahmad Mufid AR, *Manasik Haji & Umrah*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015), hlm. 8.

¹⁰Mohammad Hidayat, *Eksiklopedi Haji & Umrah (Petunjuk Lengkap Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Haji & Umrah)*, (Jakarta Timur: PT. Bestari Buana Murni, 2014), hlm. 20.

berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh menyelenggarakan fungsi:¹¹

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umroh
- b. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umroh serta pengelolaan sistem informasi haji dan umroh
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

Berdasarkan penegasan istilah-istilah, maka yang dimaksud judul Manajemen Pelayanan Manasik Haji Oleh Bidang Penyelenggara Haji Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 yaitu penelitian tentang proses manajemen pelayanan manasik haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

¹¹Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, BAB V Pasal 275.

B. Latar Belakang Masalah

Haji adalah salah satu pilar Islam, wajib dilakukan oleh setiap muslim yang mampu setidaknya satu kali dalam hidup mereka.¹² Allah SWT berfirman dalam Al Quran Q.S. Ali Imran ayat 97:¹³

“....mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Ibadah haji dilakukan oleh seorang muslim yang mampu (*isthitho'ah*) secara fisik dan ekonomi. Kini, untuk dapat menunaikan ibadah haji, seorang muslim tidak hanya harus memiliki kemampuan (*isthitho'ah*) secara fisik dan ekonomi tetapi juga memiliki sebuah kesempatan dalam arti porsi yang semakin hari semakin terbatas setiap tahunnya. Setelah manusia memiliki kemampuan dan berkesempatan mendapatkan nomor porsi haji, maka diwajibkan baginya untuk memenuhi kewajiban tersebut.

Makna ibadah haji secara hakiki merupakan sebuah perjalanan rohani, bukan hanya mengunjungi Masjidil Haram dengan melaksanakan urutan rukun haji dari Makkah sampai Mina, akan tetapi tujuan ibadah haji yang sesungguhnya adalah mencari ridho Allah SWT dan berusaha menjadi seorang haji yang mabrur. Bahwasanya salah satu faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh haji yang mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal, seperti persiapan ilmu manasiknya, kesehatan dan lain sebagainya. Disinilah peran

¹²Ali Syariati, *Makna Haji*, (Jakarta: Zahra, 2006), hlm. 5.

¹³Indonesia dan Departemen Agama, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al Qur'an, 1995), hlm. 110.

pemerintah yaitu Kementerian Agama dalam membantu para jamaah haji untuk memberikan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, sehingga perjalanan haji berjalan dengan lancar, tertib, aman, sesuai dengan tuntunan agama sehingga jamaah haji bisa melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan mendapatkan haji yang mabrur.¹⁴

Untuk dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik, *khusyu'*, dan sesuai dengan syariat diperlukan penguasaan dan pemahaman manasik dengan benar. Maka dari itu diperlukan bimbingan haji secara komprehensif, baik berupa penambahan waktu bimbingan manasik, ditambah dengan pengetahuan dasar ibadah haji mengenai latar belakang sosio-historis ibadah haji serta pemahaman sejarah hidup Rasul.¹⁵

Penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi sorotan dari berbagai pihak yang pada umumnya belum mengetahui kebijakan penyelenggaraan ibadah haji secara rinci. Mengingat kompleksitasnya ibadah haji bukan hanya menjadi privasi seorang muslim, tetapi juga melibatkan peran negara dalam mengatur dan memfasilitasi warga negara yang akan menunaikan ibadah haji. Karena dalam pelaksanaan ibadah haji perlu adanya jaminan kenyamanan dan keamanan. Berkaitan dengan jaminan tersebut, Kementerian Agama sebagai pihak penyelenggara harus mampu memberikan pelayanan yang baik.

¹⁴Kementerian Agama, *Kiat-Kiat Melestarikan Haji Mabrur*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2008), hlm. 28.

¹⁵A. Chunaini Saleh, *Penyelenggara Haji Era Reformasi*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008), hlm. 92.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji.¹⁶

Pelanggan, tamu, klien, pembeli, ataupun pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. namun ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni berada satu titik di bawah pelanggan.¹⁷ Memperhatikan peran pelayanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi atau usaha.

Di bidang pemerintahan tidak kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum. Pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat maka pelayanan telah meningkat kedudukannya, yaitu di mata masyarakat menjadi suatu

¹⁶Undang-Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, 2008)

¹⁷Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002,) hlm. xii.

hak atas pelayanan. Namun, ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak.

Hal ini merupakan indikasi bahwa baik masyarakat maupun pemerintah, pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat. Bahkan dirasakan sebagai anggota masyarakat selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

Bila mempelajari *literature* manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, dan ketiga, manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.¹⁸ Dengan manajemen yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah haji diberangkatkan ke Tanah Suci. Sehingga jamaah haji merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Pelayanan umum tidak lepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain, kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga

¹⁸M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Gajah Mada University Press: Yogyakarta, 2012), hlm. 3.

timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.¹⁹

Bahwasanya salah satu faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh haji yang mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal, salah satunya adalah persiapan ilmu manasiknya. Disinilah peran pemerintah yaitu Kementerian Agama dalam membantu para jamaah haji untuk memberikan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, sehingga perjalanan haji berjalan dengan lancar, tertib, aman, dan sesuai dengan tuntunan agama sehingga jamaah haji bisa melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri. Selanjutnya tugas Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melayani jamaah haji dalam persiapan manasik haji agar bisa efektif, efisien dan semaksimal mungkin sebelum jamaah haji berangkat ke Tanah Suci.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka peneliti tertarik untuk meneliti Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggara Haji Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016”.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan sebagai berikut : Bagaimana Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang

¹⁹H. Achmad Batinggi dan H. Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Banten: Universitas Terbuka, 2014), hlm. 13.

Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan manasik haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan masalah pelayanan manasik haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang diambil oleh Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh kota Yogyakarta sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan manasik haji bagi calon jamaah haji.

E. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesamaan pembahasan karangan orang lain, maka peneliti mencoba menampilkan beberapa skripsi yang telah dibuat oleh para peneliti lain, yang berkaitan dengan judul skripsi, yaitu:

Isshom Syahrul Ghofur, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada KBIH Al Barokah Tahun 2011-2012)*”. Skripsi ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Al Barokah pada tahun 2011-2012 dengan dimensi *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) yang mempengaruhinya.²⁰

Sri Maryati, “*Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*”. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya perencanaan yang meliputi *forecasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan.²¹

²⁰Isshom Syahrul Ghofur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi pada KBIH Al Barokah Tahun 2011-2012. Skripsi* (tidak diterbitkan). (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2012)

²¹Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2007)

Anwar Zuhri, “*Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*”.

Penelitian ini menjelaskan bahwa manajemen mempunyai peran penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, sebagaimana di KBIH Muslimat NU Daarul Qur'an Gunung Kidul dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning, organizing, controlling, actuating*.²²

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Manajemen

Ada beberapa definisi manajemen, diantaranya dalam kamus manajemen, arti dari istilah manajemen adalah pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, pengelolaan dan sebagainya.²³ Secara etimologi manajemen artinya pimpinan, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau diartikan pengurusan.²⁴

Manajemen menurut George R. Terry merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut *manajing* dan orang yang melakukannya disebut *manajer*. Individu yang menjadi manajer menangani tugas-tugas baru yang seluruhnya bersifat “manajerial”. Yang penting ialah menghentikan kecenderungan melaksanakan segala sesuatunya seorang diri saja. Tugas-tugas operasional dilaksanakan melalui upaya-upaya kelompok anggotanya. Tugas-

²²Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Daarul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2014)

²³Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990), cet.4, hlm. 290.

²⁴Abdul Syani, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), cet. 4, hlm. 1.

tugas manajer ialah memanfaatkan usaha-usaha kelompok secara efektif. Walaupun demikian, para manajer jarang menghabiskan seluruh waktu mereka untuk melaksanakan kegiatan *manajing*; biasanya mereka juga melaksanakan pekerjaan non-manajemen.²⁵

a. Fungsi-fungsi manajemen

Fungsi manajemen menurut George R. Terry adalah:²⁶

1) *Planning*

Adalah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. *Planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang. Setiap perencanaan yang baik didalamnya memuat 6 unsur, dikenal dengan 5W+1H, yaitu:

- a) *What will be done* (apa yang akan dikerjakan)
- b) *Why will it be done* (mengapa dikerjakan)
- c) *Where will it be done* (dimana akan dikerjakan)
- d) *When will it be done* (kapan akan dikerjakan)
- e) *Who will do it* (siapa yang akan mengerjakan)
- f) *How will do it* (bagaimana akan dikerjakan)

²⁵George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Bumi Aksara: Jakarta,), hlm. 9.

²⁶*Ibid*, hlm. 163.

2) *Organizing*

Mencakup membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok, membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut, dan menetapkan wewenang di antara kelompok atau unit-unit organisasi. Pengorganisasian berhubungan erat dengan manusia, sehingga pencaharian dan penugasannya ke dalam unit-unit organisasi dimasukkan sebagai bagian dari unsur *organizing*. Ada yang tidak berpendapat demikian, dan lebih condong memasukkan *staffing* sebagai fungsi utama. Di dalam setiap kejadian, pengorganisasian melahirkan peranan kerja dalam struktur formal dan dirancang untuk memungkinkan manusia bekerja sama secara efektif guna mencapai tujuan bersama.

3) *Actuating*

Disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. *Actuating* juga mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka.

4) *Motivating*

Merupakan sebuah kata yang lebih disukai oleh beberapa pihak daripada kata *actuating*. Beberapa pihak yang lain menganggap arti dari kedua kata tersebut adalah sama. Ada juga yang berpendapat bahwa *motivating* memiliki arti yang lebih condong kepada prasarana yang terdorong dari hati sanubari manusia dibandingkan dengan *actuating*, yakni sebagai konotasi emosional dan irrasional dari pada kata *motivating*.

5) *Directing*

Mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan sesuai rencana. Pelaksanaan kegiatan evaluasi dan penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki supaya tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik. Ada berbagai cara untuk mengadakan perbaikan, termasuk merubah rencana dan bahkan tujuannya, mengatur kembali tugas-tugas atau merubah wewenang; tetapi seluruh perubahan tersebut dilakukan melalui manusianya. Orang yang bertanggung jawab atas penyimpangan yang tidak diinginkan itu harus dicari dan mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap hal-hal yang sudah atau akan dilaksanakan.

b. Unsur-unsur Manajemen

Unsur atau komponen merupakan bagian penting yang harus tersedia dalam sebuah kegiatan. Guna mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan alat-alat sarana (*tools*). *Tools* merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan. *Tools* tersebut dikenal dengan 6M, yaitu *man*, *money*, *materials*, *machine*, *method*, dan *markets*, sebagaimana penjelasannya sebagai berikut:²⁷

1) *Man* (SDM)

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja.

2) *Money* (uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tools*) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk

²⁷Abdul Syani, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), cet. ke-4, hlm. 28.

membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

3) *Materials* (bahan)

Materi terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

4) *Machines* (mesin)

Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.

5) *Methods* (metode)

Dalam pelaksanaan kerja diperlukan metode-metode kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode saat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha.

6) *Market* (pasar)

Memasarkan produk sudah tentu sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh sebab itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan.

2. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.²⁸ Menurut A.S. Moenir pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Lebih lanjut Moenir menerangkan bahwa Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur dan metode yang memadai, pengorganisasian juga pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas

²⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke -3, cet. Ke-2, hlm. 446.

atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.²⁹

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.³⁰

3. Pengertian Manasik Haji

Istilah manasik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu hal-hal yang berhubungan dengan ibadah haji, seperti *ihram*, *thawaf*, *sa'i dan wukuf*.³¹ Petunjuk/penjelasan cara mengerjakan dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, dan sunnah haji dengan menggunakan miniatur ka'bah tiruan dan dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci. Sedangkan haji menurut bahasa ialah menuju dan mengunjungi dengan istilah lain memiliki maksud berkunjung ke *Baitullah* dengan dasar tujuan yang baik untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula.

Manasik haji adalah tata cara atau pembekalan untuk melaksanakan ibadah haji, berupa ilmu-ilmu tentang bagaimana pelaksanaan ibadah haji dari awal hingga selesai. Seperti rukun, wajib, syarat, *sunnah-sunnah* haji dan sebagainya. Termasuk di

²⁹A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 35.

³⁰*Ibid*, hlm. 17.

³¹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke -3, cet. Ke-2, hlm. 256.

dalamnya pembekalan tentang ibadah-ibadah tertentu yang mengiringi ibadah haji, seperti cara *tayamum*, tata cara shalat jenazah dan sebagainya. Pembekalan ini sangat penting, agar calon jamaah mengetahui dengan baik tata cara pelaksanaan ibadah haji akan dilakukannya, sehingga tidak terjebak pada kesalahan dalam melaksanakan ibadah hajinya.³²

Manasik haji juga diperlukan guna memberikan pemahaman kepada setiap calon jamaah haji tentang tujuan utama keberangkatan mereka ke Tanah Suci. Manasik haji sangat bermanfaat bagi para calon jamaah haji, karena setelah melaksanakan manasik haji, para calon jamaah haji akan dapat memahami hal-hal apa saja yang harus dilakukan pada saat melakukan ibadah haji nantinya. Para calon jamaah haji juga mempelajari beberapa pengetahuan ketika berada di Tanah Suci seperti budaya, bahasa, dan kondisi alam di Arab Saudi.³³ Ilmu manasik haji adalah mengerti dan memahami cara-cara pelaksanaannya, tujuannya dan kandungan makna yang terdapat dalam ibadah haji tersebut sehingga dapat melaksanakan ibadah dengan benar dan baik.³⁴

³²Muhammad Syafii Antonio, *Buku Cerdas Haji & Umrah*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2015), hlm. 114.

³³https://id.m.wikipedia.org/wiki/Manasik_Haji (diakses pada tanggal 22 Februari 2017)

³⁴Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, (Solo: Era Intermedia, 2011), hlm. 9.

Bimbingan manasik haji memiliki fungsi, yaitu sebagai berikut:³⁵

1. Agar semua calon jamaah mampu memahami semua informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, tuntunan perjalanan, petunjuk kesehatan dan mampu mengamalkannya pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.
2. Agar jamaah haji dapat mandiri dalam melaksanakan ibadah haji, baik secara mandiri, regu atau rombongan.
3. Agar para jamaah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji baik mental, fisik, kesehatan maupun petunjuk ibadah lain.

Adapun tujuan bimbingan manasik haji, yaitu:³⁶

Tujuan dalam bimbingan manasik adalah supaya jamaah yang niat berangkat menunaikan ibadah haji merasa aman, tertib dan sah. Aman dalam arti jamaah haji tidak merasa khawatir terhadap dirinya dan harta bendanya. Tertib dalam arti melaksanakan dan memenuhi syarat, rukun dan wajib sesuai dengan tuntunan agama. Sah dalam arti tidak ada kekurangan dalam menjalankan ibadah dan manasik.

³⁵Latif Hasan dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2013) cet ke-2, hlm. 17

³⁶*Ibid*, hlm 19.

Sedangkan yang dimaksud dengan Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggara Haji Umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengorganisasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan manasik haji demi tercapainya tujuan pelaksanaan ibadah haji dan bentuk kegiatan melayani masyarakat dalam hal pembimbingan bagi jamaah haji.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai kegiatan ilmiah karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori. Terencana karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.³⁷

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan diri dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting suatu

³⁷Raco J.R., *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 5.

barang atau jasa. Hal terpenting suatu barang atau jasa yang berupa kejadian, fenomena, dan gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi pengembangan konsep teori. Jangan sampai sesuatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial, dan tindakan.³⁸

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang menjadi sasaran masalah yang diteliti sebagai sumber informasi. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah kepala bagian, kepala seksi, personalia dan karyawan Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah yang menjadi titik fokus perhatian dari penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan manasik haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

³⁸M. Junaidi Ghony, Fauzan A., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), hlm. 25.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari informasi atau narasumber terkait objek penelitian. Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan, data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.³⁹

b. Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu informasi tentang pelayanan, seperti catatan-catatan, struktur organisasi, data kearsipan, laporan-laporan yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang akurat, maka peneliti mengumpulkan data menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data.

Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.⁴⁰

Teknik ini adalah pengamatan dari peneliti terhadap objek penelitiannya. Hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan

³⁹Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79.

⁴⁰Raco J.R., *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 112.

manajemen pelayanan manasik haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan *interview* pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam pengertian yang lain wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi, yang tidak diperoleh melalui observasi atau kuisioner.⁴¹

Wawancara dilakukan dengan alat bantu *interview guide* dan telepon genggam atau alat interaksi lainnya untuk merekam hasil wawancara. Pihak yang diwawancarai adalah kepala bidang, kepala bagian, personalia dan karyawan Bidang Penyelenggara Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Wawancara digunakan untuk menggali informasi dan mengetahui secara mendalam mengenai manajemen pelayanan manasik haji oleh Bidang Penyelenggaraab Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini

⁴¹*Ibid*, hlm. 116.

merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.⁴²

Dalam metode tersebut, penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi pendukung seperti dokumen, foto, buku dan dokumen pendukung lain terkait bagaimana pelayanan manasik haji yang dilakukan oleh Bidang Penyelenggara haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY.

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, baik data dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan di lokasi penelitian, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis, dan analisis data itu dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lokasi penelitian hingga akhir penelitian (pengumpulan data).⁴³

Moleong menyebutkan, sebagaimana dikutip oleh M. Junaidi Ghony tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:⁴⁴

⁴²Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 158.

⁴³M. Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), hlm. 245-246.

⁴⁴*Ibid*, hlm. 248.

- a. Membaca atau mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data
 - b. Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data
 - c. Menuliskan model yang ditemukan
 - d. Koding yang telah ditemukan
6. Uji Keabsahan Data⁴⁵

Data penelitian kualitatif berupa kata-kata, kalimat, *statement*, perilaku dan kejadian yang berhasil dikumpulkan dan telah diberi kode, kemudian dianalisa kebenarannya. Alat yang dipergunakan untuk menganalisa data dan informasi adalah teknik analisa dan triangulasi. Menurut Moleong, metode triangulasi merupakan proses membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi, hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan

⁴⁵Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian*, hlm. 102-103.

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 369.

dapat dipertanggungjawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.⁴⁷ Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data, melalui metode yang sama. Hal ini peneliti mengecek derajat kepercayaan sumber dengan hasil informan yang berbeda-beda.

⁴⁷Ibid, hlm. 372.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam penyusunan dan memudahkan pembaca memahami skripsi ini, maka berikut penjelasan yang sistematis yang ditulis kedalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan: Pada bab ini akan membahas tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan

Bab II Gambaran Umum: Pada bab ini berisi tentang profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Bab III Pembahasan: Pada bab ini akan dibahas mengenai pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu tentang analisis data dan hasil penelitian yang didapat dari lapangan berdasarkan rumusan masalah.

Bab IV Penutup: Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran-saran serta penutup.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pembahasan di bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Penyelenggara Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 sebagai berikut:

Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta merupakan sebuah instansi besar yang berperan penting dalam pelaksanaan ibadah haji. Bahwasanya bimbingan manasik haji regular masih sangat dibutuhkan bagi calon jamaah haji tahun berjalan guna meningkatkan pemahaman dan kemandirian jamaah dalam melaksanakan bimbingan manasik haji, koordinasi dan kerja sama antar calon jamaah haji dan semua pihak yang terkait dengan penyelenggara, sehingga pelaksanaan bimbingan manasik haji bisa berjalan dengan lancar. Kemudian kegiatan bimbingan manasik haji ini masih banyak kekurangan karena sarana prasarana, waktu yang berdekatan dengan waktu pemberangkatan, buku panduan manasik yang datang terlambat. Namun menurut peneliti ada baiknya merencanakan penjadwalan bimbingan manasik haji lebih akhir agar calon jamaah haji memiliki cukup waktu untuk tetap mengingat materi bimbingan serta kebijakan pelaksanaan ibadah haji dengan baik dan benar.

B. Saran

Adapun beberapa saran penting yang sebaiknya ditindaklanjuti, yaitu:

1. Sebaiknya dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji mengontrol setiap tempat bimbingan dan diberikan fasilitas yang lengkap seperti ka'bah mini, jamarat serta shofa-marwa.
2. Sebaiknya waktu pelaksanaan bimbingan manasik dilaksanakan lebih awal sehingga calon jamaah haji dapat menerima materi bimbingan dengan baik.
3. Materi yang disampaikan sebaiknya didukung oleh media berupa video, buku manasik atau simulasi lain agar memperkuat materi bimbingan yang disampaikan.
4. Pihak Kemenag beserta instansi terkait supaya lebih matang dalam megoptimalkan persiapan pelaksanaan bimbingan manasik haji bagi calon jamaah haji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A.R., Ahmad Mufid, *Manasik Haji & Umrah*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2015.
- Al-Munawir, Ahmad Wasson, *Kamus Bahasa Arab*, Yogyakarta: Pustaka Progressif, 1984.
- Antonio, Muhammad Syafii, *Buku Cerdas Haji dan Umrah: Mabrur itu Inah & Mudah*, Jakarta: Tazkia Publishing, 2015.
- Basrowi, dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Batinggi, H. Achmad, dan H. Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*, Banten: Universitas Terbuka, 2014.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Dimjati, Djamaluddin, *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, Solo: Era Intermedia, 2011.
- Ghony, M. Junaidi, dan Fauzan A., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012.
- Hasa, Latif, dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2013.
- Hidayat, Mohammad, *Eksiklopedi Haji & Umrah (Petunjuk Lengkap Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Haji & Umrah)*, Jakarta Timur: PT. Bestari Buana Murni, 2014.
- Indonesia dan Departemen Agama, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al Qur'an, 1995.
- J.R., Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, Jakarta: Grasindo, 2010.
- Kementerian Agama, *Kiat-Kiat Melestarikan Haji Mabrur*, Jakarta: Kementerian Agama RI, 2008.
- Keputusan Direktur jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/157/2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama.*
- Manullang, M., *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012.
- Moekijat, *Kamus Manajemen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1990.

Moenir, A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Purhantara, Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014.

Saleh, A. Chunaini, *Penyelenggara Haji Era Reformasi*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008.

Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabet, 2013.

Syani, Abdul, *Manajemen Organisasi*, Jakarta: Bina Aksara, 1992.

Syariati, Ali, *Makna Haji*, Jakarta: Zahra, 2006.

Terry, George R., *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, 2008.

B. Skripsi

Isshom Syahrul Ghofur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi pada KBIH Al Barokah Tahun 2011-2012. Skripsi (tidak diterbitkan)*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2012.

Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2007.

Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Daarul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2014.

C. Internet

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Manasik_Haji



PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara Kepala Bidang PHU

1. Apakah yang dimaksud dengan Manajemen Pelayanan?
2. Bagaimana penjelasan singkat dari planning pelaksanaan manasik haji?
3. Bagaimana penjelasan singkat dari organizing pelaksanaan manasik haji?
4. Bagaimana penjelasan singkat dari sctuating pelaksanaan manasik haji?
5. Bagaimana penjelasan singkat dari controlling pelaksanaan manasik haji?
6. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY?
7. Apa tujuan dilaksanakannya pelayanan bimbingan manasik haji?
8. Mengapa pelaksanaan bimbingan sangat diperlukan bagi calon jamaah haji?
9. Bagaimana cara Kanwil Kemenag DIY melaksanakan bimbingan manasik dengan efektif, efisien, dan semaksimal mungkin?
10. Bagaimana Kanwil Kemenag DIY melayani calon jamaah haji dalam bimbingan manasik haji dengan berbagai macam latar belakang?
11. Kapan dan dimana dilaksanakannya bimbingan manasik haji di tingkat Kabupaten/Kota dan KUA Kecamatan?
12. Kriteria narasumber seperti apakah yang dibutuhkan untuk bimbingan manasik haji?
13. Seperti apa metode narasumber bimbingan manasik dalam menyampaikan materi terkait bimbingan?

B. Pedoman Wawancara Kepala Seksi Pembinaan Haji

1. Apakah yang dimaksud dengan Manajemen Pelayanan?
2. Bagaimana penjelasan singkat dari planning pelaksanaan manasik haji?
3. Bagaimana penjelasan singkat dari organizing pelaksanaan manasik haji?
4. Bagaimana penjelasan singkat dari actuating pelaksanaan manasik haji?
5. Bagaimana penjelasan singkat dari controlling pelaksanaan manasik haji?
6. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag DIY?
7. Apa tujuan dilaksanakannya pelayanan bimbingan manasik haji?
8. Mengapa pelaksanaan bimbingan sangat diperlukan bagi calon jamaah haji?
9. Bagaimana cara Kanwil Kemenag DIY melaksanakan bimbingan manasik dengan efektif, efisien, dan semaksimal mungkin?
10. Bagaimana Kanwil Kemenag DIY melayani calon jamaah haji dalam bimbingan manasik haji dengan berbagai macam latar belakang?
11. Kapan dan dimana dilaksanakannya bimbingan manasik haji di tingkat Kabupaten/Kota dan KUA Kecamatan?
12. Kriteria narasumber seperti apakah yang dibutuhkan untuk bimbingan manasik haji?
13. Seperti apa metode narasumber bimbingan manasik dalam menyampaikan materi terkait bimbingan?

C. Pedoman Wawancara Calon Jamaah Haji

1. Apakah tempat pelaksanaan bimbingan manasik memiliki fasilitas atau alat simulasi yang memadai?

2. Adakah kendala dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenag DIY?
4. Apakah ada kendala waktu ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji?
5. Adakah fasilitas yang kurang memadai ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji?
6. Bagaimana penyampaian materi bimbingan manasik haji?
7. Apakah metode yang digunakan saat pemberian materi mampu ditangkap?



KEMENTERIAN AGAMA R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PENYELANGGARAAN HAJI DAN UMRAH
Jalan Lapangan Banteng Barat No.3-4, Jakarta 10710
Telp. 3811642-3811654-3800200
Tromol Pos 3500/Jakarta Faksimile (021) 3800174 SITUS www.haji.kemenag.go.id

16 Mei 2016

Kepada
Yth. Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi

Se- Indonesia

SURAT EDARAN
Nomor: B-162469/DJ/Dt.II.1/Hj.01/05/2016

TENTANG
BIAYA BIMBINGAN MANASIK DAN OPERASIONAL HAJI
PADA KABUPATEN/KOTA DAN KECAMATAN
TAHUN 1437H/2016M

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya bimbingan manasik dan biaya operasional penyelenggaraan ibadah haji tingkat Kabupaten/Kota dan KUA Kecamatan Tahun 1437H/2016M, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Bimbingan Manasik
 - a. Kegiatan bimbingan manasik haji dilaksanakan sebanyak 10 kali pertemuan yaitu 8 (delapan) kali di Kecamatan dan 2 (dua) kali di tingkat kabupaten/kota, kecuali pada 4 provinsi yaitu Jawa Barat, DKI Jakarta, Jawa Tengah dan Jawa Timur, masing-masing sebanyak 8 (delapan) kali pertemuan yaitu 2 (dua) kali di tingkat kab/kota dan 6 (enam) kali di tingkat KUA kecamatan. Biaya bimbingan manasik haji setiap pertemuan sebesar Rp. 50.000,-/jemaah. Alokasi setiap pertemuan adalah 4 JPL (setiap 1 JPL = 60 menit) .
 - b. Biaya bimbingan manasik haji di atas dipergunakan antara lain untuk:
 - 1) Konsumsi (makan dan snack);
 - 2) Transport kegiatan;
 - 3) Penyediaan sarana prasarana kegiatan.
 - c. Kankemenag Kab/Kota dapat melakukan penggabungan kegiatan manasik haji di tingkat KUA Kecamatan yang karena jumlah jemaahnya sedikit sehingga tidak memungkinkan melaksanakan sendiri.
 - d. Apabila kondisi jemaah haji di tingkat KUA Kecamatan tidak memungkinkan untuk dilakukan penggabungan maka dapat dilakukan kegiatan manasik haji tingkat kecamatan dilaksanakan di kabupaten.
2. Biaya Operasional Haji Tingkat Kabupaten/Kota
 - a. Dalam rangka memberikan dukungan terhadap kegiatan bimbingan jemaah haji di tingkat kabupaten/kota, dialokasikan biaya operasional sebesar Rp 8.000.000,- (delapan juta rupiah). Biaya tersebut dapat digunakan untuk:
 - 1) belanja bahan;
 - 2) honor panitia dan narasumber;
 - 3) transport kegiatan.

- b. Kantor Kemenag kab/kota yang telah mengalokasikan anggaran bimbingan manasik haji melalui DIPA Kankemenag supaya menghindari duplikasi penggunaan anggaran untuk membiayai kegiatan yang sama.

3. Biaya Operasional Haji Tingkat Kecamatan

Sebagai dukungan terhadap kegiatan bimbingan manasik haji di tingkat Kecamatan, setiap Kecamatan dialokasikan biaya operasional sebesar Rp.4.000.000,- (empat juta rupiah) yang dapat digunakan untuk:

- a. biaya penunjang bimbingan manasik haji meliputi:
- 1) Belanja bahan;
 - 2) Honorarium panitia dan narasumber;
 - 3) Transport kegiatan.
- b. bagi KUA yang tidak memiliki jemaah haji atau jemaahnya mengikuti bimbingan manasik di Kecamatan lain, biaya operasional dapat digunakan untuk kegiatan sosialisasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji atau dikembalikan ke kas BPIH.

4. Pelaporan

Laporan pertanggungjawaban kegiatan bimbingan manasik haji di tingkat KUA kecamatan, disampaikan kepada Kepala Kankemenag Kab/kota. Sedangkan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji pada KUA di lingkungan kankemanag dan kegiatan manasik tingkat kab/kota dilaporkan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi selanjutnya Kanwil melaporkan kepada Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Cq. Direktur Pembinaan Haji dan Umrah

Demikian untuk diindahkan.



Wassalam

Direktur Jenderal

Dr. H. Abdul Djalil, MA
NIP. 195704141982031003

Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Agama;
2. Direktur Jenderal Bimas Islam, Kementerian Agama.

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA R.I.

DIREKTORAT JENDERAL PENYELANGGARAAN HAJI DAN UMRAH

Jalan Lapangan Banteng Barat No.3-4, Telp. 3811642-3811654-3800200

Tromol Pos 3500 / Jakarta Fax. 3800174

JAKARTA 10710

Nomor : B-1 a. 2391/DJ/Dt.VII.I/1/Hj.01/05/2016

10 Mei 2016

Lampiran : 1 (satu) Berkas

Perihal : Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji

Tahun 1437 H/2016 M

Kepada Yth.

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

Seluruh Indonesia

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka efektivitas pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun 1437 H/2016 M, kami mengharapkan bantuan Saudara untuk melakukan langkah-langkah persiapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan bimbingan manasik haji tahun 1437 H/2016 M telah disetujui oleh Komisi VIII DPR-RI sebanyak 10 (sepuluh) kali yaitu tingkat kabupaten/kota sebanyak 2 (dua) kali pertemuan dan tingkat KUA Kecamatan sebanyak 8 (delapan) kali pertemuan. Namun demikian khusus untuk wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur sebanyak 8 kali yaitu 2 (dua) kali di tingkat kabupaten/kota dan 6 (enam) kali pertemuan di KUA Kecamatan.
2. Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji hendaknya diberdayakan para pembimbing manasik yang telah lulus sertifikasi di masing-masing daerah atau para pembimbing kelompok bimbingan atau para kyai dan ulama setempat.
3. Kurikulum/silabi bimbingan manasik haji di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan sebagaimana terlampir.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

a.n. Direktur Jenderal

Direktur Pembinaan Haji dan Umrah



Dr. Muhajirin Yanis, M.Pd.I

NIP. 196804281994031001

Tembusan

Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

KURIKULUM /SILABI
BIMBINGAN MANASIK HAJI JEMAAH HAJI REGULER TAHUN 1437H/2016M

A. TINGKAT KABUPATEN / KOTA

NO	MATERI	JPL	TUJUAN	POKOK BAHASAN	METODE
1	2	3	4	5	6
1	Pertemuan I				
	- Kebijakan Pemerintah Dalam penyelenggaraan ibadah haji	2	Jemaah haji mengetahui dan memahami secara jelas kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan	- Kebijakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah haji - Proses perjalanan ibadah haji di Tanah Air dan Arab Saudi serta keselamatan penerbangan - Hak dan kewajiban jemaah haji	Ceramah dan tanya jawab
	- Kebijakan Teknis Kesehatan haji	2	Jemaah haji mengetahui dan memahami kebijakan pemerintah tentang pembinaan kesehatan haji	- Pelayanan kesehatan jemaah sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi	Ceramah dan tanya jawab
2	Pertemuan II				
	- Pembentukan Kloter dan Keselamatan Penerbangan	2	Jemaah haji dapat tergabung dalam kloter dan berinteraksi dengan perangkat kloter yaitu petugas haji kloter, karu dan karom serta mengetahui dan memahami aturan, keselamatan penerbangan	1. Pengenalan Perangkat Kloter termasuk Karu/Karom dan kewajiban, wewenang serta hak perangkat kloter 3. Aturan dan ketentuan barang bawaan Jemaah haji saat keberangkatan dan pemulangan 4. Barang bawaan yang yang perlu /tidak perlu dibawa 5. Larangan barang bawaan di Pesawat	Ceramah, Tanya Jawab, diskusi
	- Pemantapan Manasik Haji berbasis Qalbu dan melestarikan kemabruran haji	2	Jemaah haji dapat memahami manasik Qalbu dan upaya melestarikan haji mabrur	1. Manasik haji berbasis Qalbu 2. Mewujudkan kemabruran haji 3. Menuju kesalehan pribadi dan perubahan mental 4. Pembentukan karakter bangsa melalui haji mabrur	Ceramah, Tanya Jawab, diskusi
	JUMLAH	8			

B. TINGKAT KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN

NO	MATERI	JPL	TUJUAN	POKOK BAHASAN	METODE
1	2	3	4	5	6
1	Pertemuan I				
	- Bimbingan Manasik Ibadah /Manasik Haji	2	Jemaah Haji dapat memahami pelaksanaan haji dan umrah serta berbagai syarat dan rukunnya	1 Penjelasan umum dan pre test 2 Pembimbingan manasik haji (pengertian haji/ umrah, syarat, rukun dan wajib haji) 3 Jenis pelaksanaan haji (ifrad, tamattu dan qiran) 4 Fiqih /pelaksanaan haji bagi wanita	Ceramah dan tanya jawab
	- Bimbingan manasik kesehatan dan Pembentukan Karu/Karom	2	Jemaah Haji dapat memahami pentingnya kesehatan dalam pelaksanaan ibadah haji dan terbentuknya Karu/Karom	1 Pemeriksaan awal kesehatan dan kebugaran 2 Penjelasan menghadapi cuaca panas, mers-Cov, virus menigitis, Perilaku Hidup Bersih dan Sehat/PHBS 3 Pembentukan Karu/Karom	Ceramah dan tanya jawab
2	Pertemuan II				
	- Bimbingan Tata Cara Pelaksanaan Haji dan Umrah	4	Jemaah haji dapat memahami tata cara pelaksanaan haji dan umrah serta mampu memperagakan pelaksanaan manasik haji/umrah	1 Kesiapan fisik,mental dan material 2 Niat melaksanakan haji/umrah 3 Pelaksanaan Ihram dan larangan-larangan ketika berihram 4 Pembacaan talbiyah, doa tawaf sai dan tahallul	Ceramah, tanya jawab dan peragaan
3	Pertemuan III				
	- Proses Perjalanan Ibadah Haji	4	Jemaah haji memahami proses perjalanan ibadah haji Gelombang kesatu dan kedua, serta hak dan kewajibannya	1. Gelombang Kesatu - Pelayanan di asrama haji embarkasi/transit - Pelayanan di bandara Madinah, Pemondokan di madinah, Miqat di Bir Ali 2. Gelombang Kedua - Pelayanan di asrama haji embarkasi/transit - Pelayanan di bandara Jeddah (Miqat) 3. Pelayanan Di Makkah dan Armina - Pelayanan pemondokan, catering dan transportasi Shalawat - Pembimbingan ibadah dan Jemaah udzur	Ceramah, Tayangan gambar/film Tanya jawab

4	Pertemuan IV				
	Bimbingan Pelaksanaan ibadah umrah	2	Jemaah haji dapat memahami tata cara pelaksanaan umrah	1. Berpakain dan shalat sunat ihram 2. Niat dan bacaan talbiyah 3. Thawaf, sa'i dan tahlul	Tanya Jawab dan Peragaan
		2	Jemaah dapat melaksanakan praktik umrah	1. Praktik pelaksanaan umrah	Simulasi dan praktik
5	Pertemuan V				
	Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji dan Adab berhaji	3	Jemaah haji dapat mengetahui tata cara dan urutan pelaksanaan ibadah haji	1. Ihram/Miqot haji 2. Wukuf di Arafah 3. mabit di Muzdalifah 4. mabit di Mina 5. Melontar Jamarat 6. Thawaf Ifadiah 7. Tahlul awal dan tahlul Isani 8. Nafar Awal dan Nafar Isani	Praktik, tanya jawab dan simulasi
		1	Adab dalam berhaji	1. Menjaga nama baik dan budaya Indonesia 2. Menghindari rafats, fusuq dan jidal dalam haji	
6	Pertemuan VI				
	Pelaksanaan arafah, ziarah dan praktik ibadah haji	2	Jemaah haji dapat memahami pelaksanaan sholat arafah dan mengenai tempat-tempat ziarah di makkah dan madinah	Pelaksanaan sholat arafah dan dasar hukumnya Tempat-tempat ziarah di Makkah dan Madinah	Simulasi dan Praktik lapangan
		2	Jemaah haji dapat mempraktikkan pelaksanaan ibadah haji	Praktik memakai kain ihram, shalat sunat ihram dan niat, wukuf, mabit di muzdalifah dan mina, melontar jamarat, thawaf ifadiah dan sa'i serta tahlul (memotong rambut)	
7	Pertemuan VII				
	Manasik perjalanan haji dalam penerbangan	2	Jemaah haji dapat memahami proses perjalanan dan menjaga keselamatan dalam penerbangan	1. Tayammum, dan shalat di pesawat 2. Tata cara menggunakan fasilitas pesawat 3. Makan, minum dan istirahat di pesawat 4. Membaca Al Quran, doa dan dzikir 5. Menjaga keselamatan penerbangan	Ceramah, Tanya Jawab, Simulasi
	Adat istiadat masyarakat Arab Saudi dan Hikmah ibadah haji	2	Jemaah haji dapat memahami kondisi budaya masyarakat Arab Saudi dan hikmah ibadah haji	1. Budaya dan karakter masyarakat Arab Saudi 2. Perilaku jemaah haji di Arab Saudi 3. Nilai dan ciri-ciri haji mabrur 4. Haji mabrur dan keshalehan sosial	Ceramah, Tanya jawab

8	Pertemuan VIII				
	Menasik Kesehatan dan pola perlindungan jemaah haji	2	Jemaah memahami pentingnya kesehatan dan kebugaran untuk kelancaran pelaksanaan ibadah haji	1 Pemeriksaan kesehatan dan kebugaran jemaah haji 2 Pendataan tingkat kesehatan jemaah haji dan identifikasi jemaah Rist/pendampingan	Ceramah, tanya jawab dan simulasi
		2	Jemaah haji memahami perlindungan diri dan mentaati ketentuan keselamatan selama melaksanakan ibadah haji	1 Bentuk perlindungan pemerintah yang diberikan terhadap jemaah haji Mekanisme menghadapi berbagai kemungkinan terjadinya musibah dan tata cara evakuasi	
	Jumlah	32			

Jakarta, Mei 2016
Direktur Pembinaan Haji dan Umrah


Dr. H. Muhajirin Yanis, M.Pd.I
NIP. 196804281994031001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH
NOMOR D/ 157 /2016

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN BIMBINGAN MANASIK HAJI
OLEH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN/KOTA DAN
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,

Menimbang: bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan Pasal 5 Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2014 tentang Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan Kantor Urusan Agama kecamatan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845), sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang - Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);

3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Acara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 348);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 898) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 534);
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Bimbingan Manasik Bagi Jemaah Haji Reguler Oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 625);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN/KOTA DAN KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan ini, yang dimaksud dengan:

- a. Bimbingan adalah bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- b. Jemaah Haji adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
- c. Pembimbing adalah orang yang memiliki kompetensi memberikan bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan KUA kecamatan.
- d. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Keputusan ini dimaksudkan sebagai sarana penjaminan pelaksanaan bimbingan sesuai standar yang ditetapkan guna mewujudkan kemandirian jemaah haji baik dalam pelaksanaan ibadah maupun perjalanan haji sesuai ketentuan syariat agama Islam.

Pasal 3

Keputusan ini bertujuan untuk menjadi pedoman dalam menyelenggarakan Bimbingan sesuai ketentuan yang ditetapkan Direktur Jenderal.

BAB III

PELAKSANAAN BIMBINGAN

Pasal 4

- (1) Pelaksanaan Bimbingan secara massal di tingkat Kabupaten/Kota oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota;
- (2) Pelaksanaan Bimbingan secara kelompok di tingkat kecamatan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan.

BAB IV PEMBIMBING

Pasal 5

Pembimbing harus memenuhi standar kualifikasi meliputi:

- a. Pendidikan minimal S-1 atau sederajat/pesantren;
- b. Memahami mengenai fikih haji;
- c. Pengalaman melakukan ibadah haji;
- d. Memiliki kemampuan *leadership* (kepemimpinan);
- e. Memiliki akhlakul karimah;
- f. Diutamakan mampu berkomunikasi dengan bahasa Arab; dan
- g. Diutamakan lulus sertifikasi.

Pasal 6

Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ditetapkan dengan keputusan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

BAB V PESERTA

Pasal 7

Peserta Bimbingan adalah Jemaah Haji yang berhak melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dalam alokasi kuota berangkat haji tahun berjalan.

Pasal 8

- (1) Jumlah peserta Bimbingan di KUA Kecamatan ditetapkan paling sedikit 45 (empat puluh lima) orang.
- (2) Dalam hal jumlah Peserta Bimbingan di KUA Kecamatan kurang dari 45 (empat puluh lima) orang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat melakukan penggabungan kegiatan bimbingan lebih dari satu Kecamatan dan dilaksanakan oleh KUA Kecamatan yang jumlah jemaahnya paling banyak.

Pasal 9

Dalam hal penggabungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 tidak memenuhi jumlah minimal peserta atau lokasi yang berjauhan, Bimbingan dapat dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

BAB VI SARANA

Pasal 10

Kementerian Agama Kabupaten/Kota menyediakan sarana pembelajaran dalam bentuk alat peraga dan perlengkapan lainnya.

Pasal 11

- (1) Alat peraga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 sekurang-kurangnya berupa Ka'bah Mini.
- (2) Perlengkapan peserta sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 sekurang-kurangnya berupa buku manasik.

BAB VII BIMBINGAN

Pasal 12

- (1) Bimbingan dilaksanakan sebanyak 10 kali pertemuan yaitu 8 (delapan) kali oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan, dan 2 (dua) kali oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- (2) Khusus untuk provinsi Jawa Barat, DKI Jakarta, Jawa Tengah dan Jawa Timur bimbingan dilaksanakan sebanyak 8 kali pertemuan yaitu 6 (enam) kali oleh Kantor Kementerian Agama kecamatan dan 2 (dua) kali di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
- (3) Satu kali pertemuan adalah 4 jam pelajaran (JP), dengan alokasi waktu 1 JP sama dengan 60 menit.

Pasal 13

Materi Bimbingan meliputi:

- a. Kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Tanah Air dan di Arab Saudi;
- b. Taklimatul Hajj;
- c. Fikih Haji;
- d. Tata cara ibadah haji (manasik ibadah) praktik lapangan;
- e. Manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan;
- f. Hikmah ibadah haji;
- g. Arbain, ziarah;
- h. Kesehatan;
- i. Perlindungan jemaah haji;
- j. Akhlaq, adat istiadat dan budaya Arab Saudi;
- k. Hak dan kewajiban jemaah haji;
- l. Pembentukan Karo, Karom dan Kloter; dan
- m. Melestarikan haji mabrur.

Pasal 14

Metode Bimbingan meliputi:

- a. Ceramah;
- b. Tanya jawab;
- c. Praktik manasik; dan
- d. Simulasi.

BAB VIII

BIAYA

Pasal 15

Biaya penyelenggaraan Bimbingan terdiri dari biaya pelaksanaan Bimbingan dan biaya operasional pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan KUA kecamatan yang besarnya ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 16

Penggunaan biaya manasik haji dan operasional haji di Kabupaten/Kota dan KUA kecamatan diatur sebagai berikut:

- a. Biaya manasik haji digunakan untuk:
 - Konsumsi (makan dan snack)
 - Belanja bahan;
- b. Biaya operasional haji digunakan untuk:
 - Belanja bahan;
 - Honor Panitia dan Narasumber;
 - Transport kegiatan;

BAB IX

PELAPORAN DAN EVALUASI

Pasal 17

- (1) Setiap akhir kegiatan Bimbingan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan KUA kecamatan wajib membuat laporan;
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari laporan pelaksanaan kegiatan dan laporan pertanggungjawaban keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (3) Laporan pelaksanaan kegiatan dan laporan pertanggungjawaban keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuat paling lambat 2 minggu setelah selesai kegiatan;
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuat secara berjenjang meliputi :
 - a. KUA kecamatan menyiapkan laporan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji di wilayah kecamatan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
 - b. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota membuat laporan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji di tingkat Kabupaten/Kota dan mengkompilasi pelaksanaan bimbingan manasik haji tingkat KUA kecamatan diwilayahnya, selanjutnya melaporkan ke Kanwil Kementerian Agama provinsi.
 - c. Kanwil Kementerian Agama provinsi membuat laporan akhir seluruh pelaksanaan pelaksanaan bimbingan manasik haji di wilayahnya dan melaporkan kepada Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Cq. Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah.

(5) Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) melampirkan:

- a. Daftar hadir peserta dan narasumber;
- b. Bahan/materi bimbingan;
- c. Bukti kwitansi pengeluaran; dan
- d. Dokumentasi.

Pasal 18

- (1) Penggunaan biaya penyelenggaraan Bimbingan dilaksanakan sesuai prinsip tepat guna dan tepat sasaran.
- (2) Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah secara berjenjang melakukan pemantauan dan evaluasi atas penggunaan biaya penyelenggaraan Bimbingan yang telah dilaksanakan.

BAR X

KETENTUAN PENUTUP

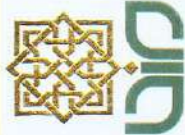
Pasal 19

Dengan ditetapkannya Keputusan ini maka Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/222/2015 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 16 Mei 2016

DIREKTUR JENDERAL

ABDUL DJAMIL



Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : HARLITA.RIANDINI
NIM : 13240067
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014

Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.

NIP. 19591218 197803 2 001



TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : HARLITA RIANDINI
NIM : 13240067
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jurusan/Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	85	B
2.	Microsoft Excel	55	D
3.	Microsoft Power Point	75	B
4.	Microsoft Internet	75	B
5.	Total Nilai	72.5	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

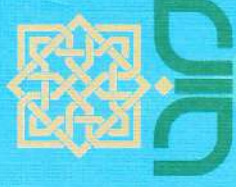
Yogyakarta, 30 Desember 2013

Kepala PTIPD

Dr. Agung Fatwanto S.Si., M.Kom.
NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



LABORATORIUM AGAMA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

HARLITA RIANDINI

13240067

LULUS

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta, 31 Oktober 2014
Ketua



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Dr. Sriharini, M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.8.7/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : Harlita Riandini
Date of Birth : August 10, 1995
Sex : Female

took Test of English Competence (TOEC) held on **December 28, 2016** by
Center for Language Development of State Islamic University Sunan
Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	45
Structure & Written Expression	41
Reading Comprehension	42
Total Score	427

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, December 28, 2016

Director

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.11.26/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Harlita Riandini :

تاريخ الميلاد : ١٠ أغسطس ١٩٩٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٣ ديسمبر ٢٠١٦، وحصلت على درجة :

٤٦	فهم المسموع
٤٢	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٧	فهم المقروء
٣٨٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١٣ ديسمبر ٢٠١٦

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**



SERTIFIKAT

Nomor: B-317.1/UIN.02/L.3/PM.03.1/P4.286/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada :

Nama : Harlita Riandini
Tempat, dan Tanggal Lahir : Ngawi, 10 Agustus 1995
Nomor Induk Mahasiswa : 13240067
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-90), di :

Lokasi : Temanggung
Kecamatan : Saptosari
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juli s.d. 25 Agustus 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97,37 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status matakuliah intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 12 Oktober 2016
Ketua,

Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Harlita Riandini

Tempat/Tgl. Lahir : Ngawi, 10 Agustus 1995

Alamat : Jl Ainiba No 21 Pasir Panjang, Kota Lama, Kupang, NTT

Nama Ayah : Suharto

Nama Ibu : Anis Setyani

Email : harlitariandini10@gmail.com

No. HP : 082344085210

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. TK Muslimat NU Kupang NTT, Tahun Lulus 2001
- b. SDN 1 Bonipoi Kupang NTT, Tahun Lulus 2007
- c. MTs Al Hidayah Sondriyan, Majasem, Kendal, Ngawi, Tahun Lulus 2010
- d. MA Al Hidayah, Sondriyan, Majasem, Kendal, Ngawi, Tahun Lulus 2013
- e. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun Lulus 2017

2. Pendidikan Non Formal

- a. Pondok Pesantren Al Hidayah Sondriyan, Majasem, Kendal, Ngawi
- b. Madrasah Diniyah Al Hidayah Sondriyan, Majasem, Kendal, Ngawi

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota OSIS MTs AL Hidayah Majasem, Sondriyan, Kendal, Ngawi
2. Sekretaris II OPMA MA AL Hidayah Majasem, Sondriyan, Kendal, Ngawi

3. Anggota Bidang Pendidikan Pondok Pesantren Al Hidayah Majasem, Sondriyan,
Kendal, Ngawi

Yogyakarta, 4 Agustus 2017

Harlita Riandini

