



**PROSEDUR PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KANTOR URUSAN  
AGAMA KECAMATAN KAMPAR BUKIT RANAH KABUPATEN KAMPAR**



UIN SUSKA RIAU

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

**Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh :

**RINDI SAHIRA**  
**NIM : 11840424076**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STRATA I (S1)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2021M / 1442 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة و الاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jln. HR Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uinsuska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

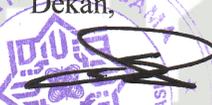
Nama : **Rindi Sahira**  
 NIM : 11840424076  
 Judul : **Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Bukit Ranah Kabupaten Kampar**

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senin  
 Tanggal : 03 Januari 2022

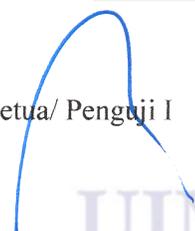
Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Januari 2022

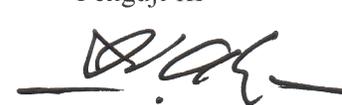
Dekan,  
  
**Imron Rosidi, Ph. D**  
 NIP. 198212252011011011

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

  
**Dr. Masduki, M.Ag**  
 NIP. 197106121998031003

Penguji III

  
**Zulkarnaini, M.Ag**  
 NIP. 197102122003121002

Sekretaris/ Penguji II

  
**Muhlasm, M.Pd.I**  
 NIP. 19680515 200501 1 009

Penguji IV

  
**Khairuddin, M.Ag**  
 NIP. 197208172009101002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761 562051  
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Rindi Sahira  
NIM : 11840424076  
Program Studi : Manajemen Dakwah Judul  
Skripsi : **Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Bukit Ranah Kabupaten Kampar**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 22 November 2021

Pembimbing,

**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 197208 17200910 1 002

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 197208 17200910 1 002

Ha...  
1. D...  
a. Peng...  
b. Peng...  
2. Dilarang meng...  
Hukum Acara

UIN SUSKA RIAU  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Rindi Sahira**  
NIM : 11840424076  
Judul : **Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar**

Telah Diseminarkan Pada:  
Hari : Selasa  
Tanggal : 20 April 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Juni 2021

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Dr. Yasril Yazid. MIS**  
Nip. 197204292005011004

Penguji II

**Dra. Silawati, M.Pd**  
Nip. 196909021995032001



### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rindi Sahira  
 NIM : 11840424076  
 Tempat & Tanggal Lahir : Penyasawan, 13 Agustus 1999  
 Jurusan : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : “ Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Bukit Rarah Kabupaten Kampar”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitaian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas .

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Pekanbaru, 30 November 2021

Yang membuat pernyataan,



**Rindi Sahira**

NIM. 11840424076

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No. : Nota Dinas  
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqasah

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN Suska Riau** di- Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Rindi Sahira  
 Nim : 11840424076  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Bukit Ranah Kabupaten Kampar

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian Munaqasyah untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pekanbaru, 2 Desember 2021  
Pembimbing

**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 197208 17200910 1 002

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 197208 17200910 1 002

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRAK

### PROSEDUR PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KAMPAR BUKIT RANAH KABUPATEN KAMPAR

**Rindi Sahira**  
**11840424076**

Penelitian ini dilatar belakangi permasalahan yang ada pada prosedur pelayanan bimbingan manasik haji yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Bukit Ranah Kabupaten Kampar, yaitu dalam prosedur pelayanan sebelum manasik dan setelah manasik haji. Ada beberapa prosedur yang calon jamaah haji rasa tidak baik dan belum sempurna, seperti informasi tentang vaksin meningitis dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan bimbingan manasik haji yang ada di KUA Kecamatan Kampar. Informan Penelitian ini berjumlah enam orang yaitu kepala KUA dan pemateri atau pembimbing bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Kampar, tiga orang jamaah calon haji pada tahun, 2018, 2019 dan

2020 di KUA Kecamatan Kampar. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan Kampar adalah: **pertama**, prosedur pelayanan sebelum manasik yang meliputi: menerima data, menghubungi calon jamaah haji, pengumpulan persyaratan paspor dan melakukan cek kesehatan. **Kedua**, prosedur saat manasik haji yaitu: bimbingan massal dan bimbingan ketua regu dan rombongan. **Ketiga**, prosedur setelah manasik meliputi: pendampingan pembuatan paspor, informasi tentang vaksin meningitis dan persiapan calon jamaah haji.

**Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan, Bimbingan Manasik Haji**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Strengthening University of Sultan Syarif Kasim Riau

## ABSTRACT

### **THE SERVICE PROCEDURES OF HAJJ GUIDANCE IN RELIGION AFFAIRS OFFICE IN KAMPAR BUKIT RANAH DISTRICT KAMPAR REGENCY**

**Rindi Sahira  
 11840424076**

*This research was motivated by the problems happened to the service procedures of hajj guidance in Religion Affairs Office in Kampar Bukit Ranah District, Kampar Regency, namely the service procedure before and after hajj guidance. There are some procedures supposed to be incomplete yet according to the prospective pilgrims, such as the information about meningitis vaccine and service procedure which was given by the employees of Religion Affairs Office. This research aims to know the service procedure of hajj guidance in KUA Kampar District. There are six informants involved in this research. They are the head of KUA, the guide or the counselor of hajj guidance from KUA, and three prospective pilgrims at the year of 2018, 2019, and 2020 in KUA Kampar Regency. The data collection technique used observation, interview, and documentation. This research used descriptive qualitative method. The research found that the service procedure of hajj guidance implemented: **Firstly**, the service procedures before the hajj guidance consist of receiving data, contacting the prospective pilgrims, collecting the passport requirements, and checking the health. **Secondly**, the procedure while perform hajj guidance by guiding all the prospective pilgrims together and guidance by the groups and companies. **Thirdly**, the procedures after the hajj guidance, they are guidance in applying for passport, meningitis vaccine information, and preparation for the hajj.*

**Keywords: Procedures, Service, Hajj guidance**

UIN SUSKA RIAU



## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Posedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Bukit Ranah Kabupaten Kampar”. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada pembuatan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Semoga segala kebaikannya akan dibalas oleh Allah SWT. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Ayahanda tercinta Marhadi dan Ibunda tercinta Indrawati yang telah mencurahkan kasih sayang serta dukungan baik moril, material dan doa serta semangat dan motivasi dan mencintai ananda dengan sepenuh hati, rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan kepada Ananda. Begitu juga kepada saudara-saudara kandung yang sangat penulis cintai, Gina Pramesti, Aliyah Izzati. Mereka adalah sumber semangat bagi penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd selaku wakil Rektor Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Bapak Imron Rosidi, S.Pd, MA., Ph.D selaku dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku dekan wakil 1 Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Hartono, M.Si selaku dekan II Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku dekan III Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak Muhlasin, M.Pd.I selaku penasehat yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan, dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di fakultas dakwah dan komunikasi perpustakaan universitas sultan syarif kasim riau.
10. Seluruh staf di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Perpustakaan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
11. Bapak Riki Setiawan selaku Kepala KUA Kecamatan Kampar, Bapak Zulfaimar selaku pembimbing dan pemateri manasik haji di Kemenag Kabupaten Kampar, Bapak Alfitra Lisfiandi selaku pegawai bagian haji di kemenag Kabupaten Kampar dan Ibuk Hj. Rosneli, S.Ag, Bapak H.Darwin dan Bapak Novrizal, S.Ag.,M.Is selaku jamaah calon haji yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Sahabat-sahabat penulis selama kuliah yaitu Rahma Wati, Maya Nurbaiti, Febria Desyuni, Hilyatul Humairah, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivasi untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Amin ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 22 November 2021

Penulis

**Rindi Sahira**  
**11840424076**

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i.
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Penegasan Istilah</b> .....	4
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	5
<b>D. Tujuan dan kegunaan penelitian</b> .....	5
1. Tujuan penelitian .....	5
2. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>E. Sistematika Penulisan</b> .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR</b> .....	8
<b>A. Kajian Terdahulu</b> .....	8
<b>B. Kajian Teori</b> .....	11
1. Prosedur.....	11
2. Pelayanan.....	11
3. Bimbingan Manasik Haji .....	14
4. Rukun Haji .....	23
<b>C. Kerangka Berpikir</b> .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
<b>A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian</b> .....	25
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	25
<b>C. Sumber Data</b> .....	25

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta UIN Suska Riau	D.	Informan Penelitian .....	26
	E.	Teknik Pengambilan Data.....	27
	F.	Validasi Data .....	28
	G.	Teknik Analisis Data .....	32
	<b>BAB IV GAMBARAN UMUM .....</b>		<b>35</b>
	A.	Profil KUA Kecamatan Kampar.....	35
	B.	Geografis .....	35
	C.	Mekanisme Kerja KUA Kecamatan Kampar .....	36
	D.	Visi dan Misi KUA Kecamatan Kampar .....	36
	E.	Tujuan dan Sasaran.....	37
	F.	Data Peserta Haji 3 Tahun Lalu.....	38
	G.	Data Pembimbing Manasik Haji .....	38
	H.	Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kampar .....	39
	<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
	A.	Hasil Penelitian .....	40
	B.	Pembahasan Penelitian .....	54
	<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>61</b>
	A.	Kesimpulan.....	61
	B.	Saran .....	61
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Kajian Terdahulu.....	8
Tabel 4 1 Data Peserta Haji 3 Tahun Lalu.....	37
Tabel 4 2 Data Pembimbing Manasik Haji.....	37



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Skema Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4 1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kampar.....	38



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan kunci bagi perusahaan atau organisasi untuk bisa tetap bertahan, sebab pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan atau jamaah. Saat ini berbagai upaya dilakukan perusahaan atau organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah atau pelanggan, karena organisasi akan mendapat image positif apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya, jika perusahaan atau organisasi tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, maka tidak menutup kemungkinan perusahaan akan ditinggalkan pelanggan atau jamaah.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan. Pelayanan atau jasa adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>1</sup> Menurut Samparayang dikutip oleh Sinambela pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

Salah satu bentuk pelayanan ini adalah pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar. Setiap jamaah pasti mendambakan hajinya akan menjadi mabrur, untuk menuju kearah kemabruran tidak akan tercapai manakala tidak didukung pemahaman jamaah haji terhadap manasik dan ibadah lainnya serta dapat melaksanakannya sesuai tuntunan ajaran agama Islam, hal ini menjadi prasyarat kesempurnaan ibadah haji untuk memperoleh haji mabrur. Oleh karena itu, diperlukan pembelajaran praktek haji atau biasa disebut dengan bimbingan manasik haji.

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*, Terjemahan Aniwati Hermawan (Jakarta: Erlangga.1995),467.

<sup>2</sup> Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara.2010),5.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk memperbaiki kualitas ibadah haji, Kementerian Agama (Kemenag) telah melakukan peningkatan pada manasik haji. Manasik haji merupakan komponen penting didalam pelaksanaan ritual ibadah haji, karena manasik haji merupakan salah satu penentu sah atau tidaknya suatu ibadah haji. Oleh karena itu sudah sewajarnya kalau manasik haji memperoleh perhatian khusus dari pemerintah Indonesia.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar jalan raya Bangkinang Pekanbaru, Bukit Ranah merupakan Institut paling bawah dari struktur Kementerian Agama Provinsi Riau. Secara langsung memberikan pelayanan dan bimbingan manasik haji kepada masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji di Tanah Suci. Dengan pelayanan bimbingan manasik haji oleh Kecamatan Kampar yang telah berjalan beberapa tahun sesuai arahan kantor Kementerian Agama Provinsi.

Defenisi bimbingan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah petunjuk cara mengerjakan sesuatu, tuntunan, penjelasan. Adapun manasik haji menurut Kementerian Agama Republik Indonesia adalah rangkaian haji yang diawali dengan ihram, yang terdiri dari wajib, fardhu dan sunnah.

Bimbingan manasik haji adalah proses pembekalan, arahan dan petunjuk tata cara ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji agar mereka dapat memenuhi rangkaian ibadah haji. Bimbingan manasik haji berupa pembinaan dan penyuluhan diberikan oleh pemerintah maupun lembaga sosial keagamaan kepada calon jamaah haji untuk menjadikan jamaah haji yang mandiri dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Ditinjau dari aspek ibadah, kemandirian jamaah akan membuat calon jamaah haji lebih tenang dalam beribadah.<sup>3</sup>

Indonesia adalah negara dengan jumlah umat Islam terbesar di muka bumi ini. Maka wajar jika jumlah jamaah haji asal Indonesia merupakan jumlah terbesar di banding jamaah haji dari negara-negara lain. Jumlah jamaah haji Indonesia mencapai 200 ribu lebih tiap tahunnya, dengan beragam latar belakang ekonomi,

<sup>3</sup> Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji dari Masa ke Masa*, 2012, 256.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan, dan budaya masing-masing. Oleh karena itu, dengan kebijakan dan legalitas Pemerintah Indonesia dalam hal ini Kementerian Agama senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan jamaah haji Indonesia dari tahun ke tahun, sekaligus ikut mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan kualitas ibadah hajinya sebagaimana yang dituntunkan dalam syariat.

Penyelenggaraan bimbingan manasik haji merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji yang menjadi salah satu tugas pemerintah sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam hal bimbingan manasik haji, selain yang difasilitasi oleh pemerintah, setiap jamaah haji secara mandiri perlu meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta wawasan tentang ibadah haji dari berbagai aspeknya sehingga memperoleh haji mabrur yang tercermin dalam perilaku sehari-hari.

Melaksanakan ibadah dengan baik dan benar, maka seseorang harus mengerti dan memahami cara-cara pelaksanaannya, tujuannya, dan kandungan makna yang terdapat dalam ibadah haji tersebut. Inilah yang kemudian disebut dengan ilmu manasik haji. Apalagi ibadah haji itu hukumnya wajib bagi yang telah memenuhi syarat-syarat wajib haji, maka ia harus mengetahui ilmu yang 3 mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji, agar hajinya diterima oleh Allah SWT. Mengingat betapa pentingnya ilmu manasik haji ini bagi calon jamaah haji, maka mempelajari ilmu manasik haji hukumnya wajib.

Menurut peraturan Menteri nomor 14 tahun 2012 bahwa Pemerintah wajib memberikan bimbingan kepada jamaah haji sejak sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan di Indonesia. Bimbingan yang diterima oleh jamaah haji bisa secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung maksudnya adalah bimbingan yang diberikan dalam bentuk tatap muka di tingkat Kecamatan dan di tingkat Kabupaten/Kota.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Singaperbangsa Karawang

Bimbingan secara tidak langsung adalah bimbingan yang diberikan lewat media.<sup>4</sup> Prosedur pelayanan pada semasa ini berbeda dengan masa pandemic covid pada saat ini, prosedur pelayanan pada saat covid lebih dijalankan dengan ketat dan sesuai dengan protokol kesehatan yang ada, dan bimbingan manasik dilakukan secara mandiri oleh calon jamaah dengan menggunakan uang calon jamaah itu sendiri.

Dalam hal ini prosedur pelayanan bimbingan manasik haji belum di jalankan dengan sempurna dan masih ada yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dan dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini dan memilih judul “**PROSEDUR PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KANTOR URUSAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR**”

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap istilah yang terdapat dalam judul penulisan, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah-istilah berikut:

1. Menurut kamus besar bahasa Indonesia atau KBBI, pengertian prosedur adalah langkah-langkah atau tahapan kegiatan yang dijalankan untuk menyelesaikan sesuatu kegiatan atau aktivitas, yang mana prosedur tersebut telah disepakati oleh pihak-pihak tertentu dalam suatu organisasi tersebut.
2. Pelayanan bimbingan manasik haji adalah kegiatan memberikan pelayanan kepada jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik haji, pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan bagi calon jamaah.<sup>5</sup> Pelayanan Bimbingan Manasik haji adalah proses pemberian pelayanan berupa

<sup>4</sup> Alan Amani, *Problematika Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ciputat (Jakarta : Uin Syarif Hidayatullah 2015)*, Skripsi S 1, 17.  
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34067/1/ALAN%20AMANI%20-%200FDK.pdf>

<sup>5</sup> Indra Kanedi, “Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu”.(2017). *Jurnal sistem informasi* Volume IV Nomor 1.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembekalan, arahan dan petunjuk tata cara ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah dengan pelayanan yang baik. Agar mereka dapat memenuhi rangkaian ibadah haji. Bimbingan manasik haji berupa pembinaan dan penyuluhan diberikan oleh pemerintah maupun lembaga sosial keagamaan kepada calon jamaah haji untuk menjadikan jamaah haji yang mandiri dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Ditinjau dari aspek ibadah, kemandirian jamaah akan membuat calon jamaah haji lebih tenang dalam beribadah.<sup>6</sup>

**Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah dalam penulisan ini adalah “Bagaimana prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar?”

**D. Tujuan dan kegunaan penelitian**

**1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar.

**2. Kegunaan Penelitian**

**a. Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini bertujuan sebagai bahan informasi ilmiah terkait dengan prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar.
2. Memperkaya kajian ilmu Manajemen Dakwah, khususnya yang berhubungan dengan haji dan umrah
3. Sebagai bahan bacaan parodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>6</sup> Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji dari Masa ke Masa*, 2012. 256.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Kegunaan Praktis**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kelancaran prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar..
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

**E. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika penulisan sehingga memudahkan untuk memahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah :

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, serta sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR**

Bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penulisan.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penulisan, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Bab ini akan menjelaskan tentang visi, misi, struktur kepengurusan, tugas masing-masing anggota dan sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar.

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data Mengenai Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar.

#### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

### A Kajian Terdahulu

No	Penulisan Terdahulu	Judul	Hasil Penulisan	Perbedaan Dan Persamaan
1	Ali Akbar (2019), Skripsi S 1, <a href="http://repositori.uin-suska.ac.id/22485/1/SKRIPSI%20ALI%20AKBAR.pdf">http://repositori.uin-suska.ac.id/22485/1/SKRIPSI%20ALI%20AKBAR.pdf</a> <sup>7</sup>	Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan tampan	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui obeservasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah pemberian motivasi, pembimbingan, penjalinan hubungan, penyelenggaraan komunikasi, dan pengembangan atau peningkatan pelaksana.	Kajian fokus dan tempat penelitian Bimbingan Manasik Haji Oleh kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan tampan. Persamaannya adalah sama-sama tentang manasik haji yang ada di Kecamatan tampan.
2	Alan Amani (2015), Skripsi S 1,	Problematika Bimbingan Manasik Haji	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan	Perbedaannya adalah Metode yang digunakan menggunakan metode simulasi, dan sama-sama menggunakan

<sup>7</sup> Ali Akbar, Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Olehkantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan tampan, 2019. Skripsi UIN Suska Riau. <http://repository.uin-suska.ac.id/22485/1/SKRIPSI%20ALI%20AKBAR.pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34067/1/ALAN%20AMANI%20-%20FDK.pdf">http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34067/1/ALAN%20AMANI%20-%20FDK.pdf</a> <sup>8</sup>	Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ciputat Pada Tahun 2015	menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Problematika yang terjadi di bimbingan manasik haji di KUA Kecamatan ciputat meliputi empat hal, yaitu peserta, Pembimbing atau pemateri, Materi, Sarana dan prasarana.	kualitatif
3	Rio Iskandar (2019), Skripsi S 1, <a href="http://repository.radenintan.ac.id/7211/1/SKRIPSI.pdf">http://repository.radenintan.ac.id/7211/1/SKRIPSI.pdf</a> <sup>9</sup>	Manajemen Bimbingan Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dalam	Adapun perbedaannya Penelitian populasi dan sampel, dan penelitian Kantor Kementerian Agama Kota sedangkan persamaannya adalah ini adalah menggunakan metode c

<sup>8</sup> Alan Amani, Problematika Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ciputat, 2015, Skripsi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34067/1/ALAN%20AMANI%20-%20FDK.pdf>

<sup>9</sup> Rio Iskandar, Manajemen Bimbingan Manasik Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung, 2019, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lamung. <http://repository.radenintan.ac.id/7211/1/SKRIPSI.pdf>

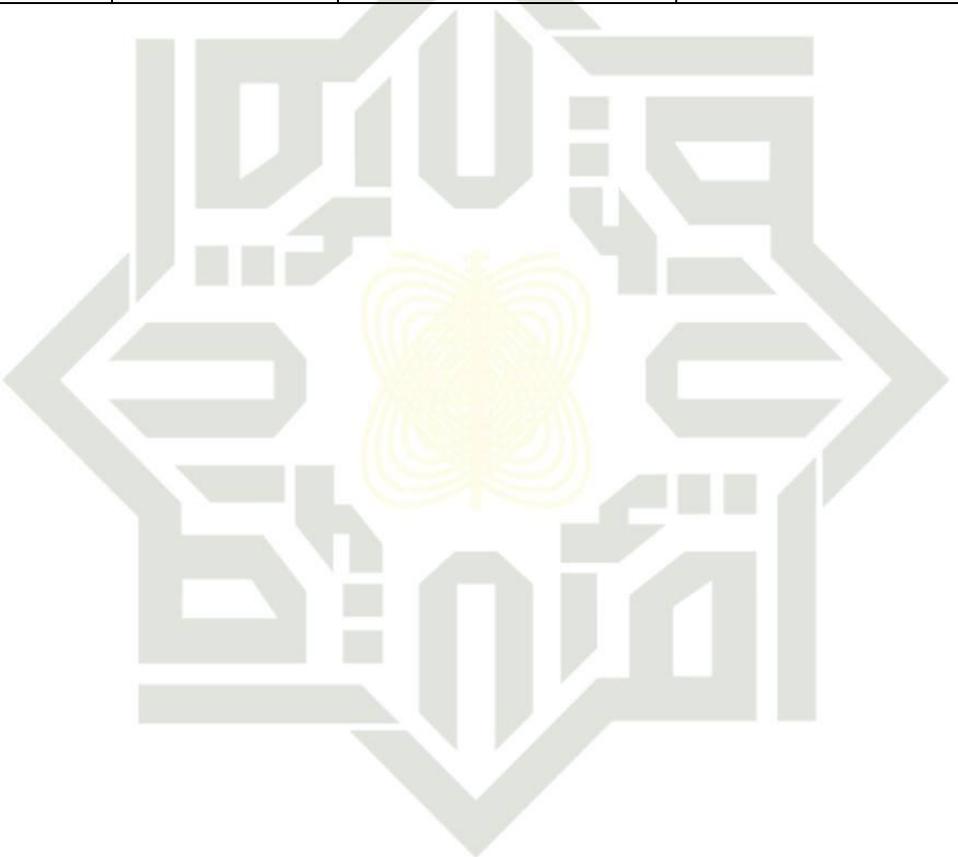
		melakukan bimbingan manasik haji yang dilakukan sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya sudah cukup baik	
--	--	--	--

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Kajian Teori

### 1. Prosedur

#### a. Pengertian prosedur

Prosedur adalah langkah-langkah yang atau arahan yang memberikan instruksi untuk melakukan atau mengerjakan sesuatu. Prosedur tersebut telah disepakati oleh pihak tertentu<sup>10</sup>.

### 2. Pelayanan

#### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan umumnya tidak dapat dilihat dan diraba sehingga penggunaanya hanya bisa merasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup juga hal-hal yang bisa dilihat dan di raba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan. Dapat dikatakan bahwa faktor pelayanan pelanggan merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam meraih sukses.<sup>11</sup>

Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Dan para ahli itu adalah :

- 1) AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan<sup>12</sup>.
- 2) H.N Cason, dia mendefenisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan atau memberi

<sup>10</sup> Minarni Try Astuti, *ungkap idemu melalui teks persuasi hingga teks tanggapan*, (Jakarta, 2019), 45.

<sup>11</sup> Antonius, *Relasi Dengan Dunia*, (Jakarta : PT Alex Media Komputindo, 2005),344.

<sup>12</sup> Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),10.

keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan, pendapatan serta penjualan.<sup>13</sup>

Dari beberapa pendapat di atas penulis mengemukakan bawah pelayanan adalah suatu tindakan atau usaha yang dilakukan oleh seorang atau lembaga atau perusahaan kepada pembeli dan pelanggan agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan terwujudnya kepuasan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah, akan tetapi yang dimaksud dengan pelayanan disini adalah pelayanan yang berkaitan dalam wewenang berbagai instansi pemerintah yang di koordinasi oleh Kementrian Agama.<sup>14</sup>

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah haji namun yang paling penting adalah kesiapan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji baik kesiapan fisik, mental dan material serta kesiapan manasiknya. Dalam mengelola kegiatan-kegiatan pelayanan haji, kebijakan pemerintah mengenai pelayanan jamaah haji dengan didarkan pada undang-undang No.13 Tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji kembali ke tanah air agar ibadah haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan haji tercapai, kegiatan pelayanan tersebut meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Pendaftaran
- 3) Paspors
- 4) Menentukan rombongan
- 5) Bimbingan haji

<sup>13</sup> Herbert.N.Cason, *Rahasia menjadi menejer sukses*, (Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia, 2004),8.

<sup>14</sup> Hesti Mindasari, *Pelaksanaan Kementrian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Di Kabupaten Kampar*, (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Qasim Riau, 2019), Skripsi S 1,9.

<http://repository.uin-suska.ac.id/22379/>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Pemberangkatan
- 7) pemulangan<sup>15</sup>

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun<sup>16</sup>

**b. Ciri Pelayanan Yang Baik**

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang dimiliki. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan adalah<sup>17</sup>

- 1) Tersedianya sarana dan prasarana
- 2) Bertanggung jawab
- 3) Tersedianya karyawan yang baik
- 4) Mampu berkomunikasi
- 5) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 6) Memiliki pengetahuan yang baik
- 7) Memahami kebutuhan jamaah<sup>18</sup>

<sup>15</sup> Ibid.9.

<sup>16</sup> Sartono dan Agus, *Manajemen Keuangan, teori dan aplikasi*, (Yogyakarta: PBF, 2001),

<sup>17</sup> A Battinggi dan Badu Ahmad, *manajemen pelayanan publik*, (Makasar: Graham Ilmu, 2013),192.

<sup>18</sup> Hesti Mindasari, *Pelaksanaan Kementrian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Di Kabupaten Kampar*, (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Qasim Riau, 2019), Skripsi S 1,9.

<http://repository.uin-suska.ac.id/22379/>

### 3. Bimbingan Manasik Haji

#### a. Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Secara etimologis, istilah bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *guidance* yang berarti bantuan, arahan, pedoman, dan petunjuk. Adapun secara terminologis, bimbingan merupakan suatu usaha untuk membantu perkembangan individu secara optimal, sehingga bimbingan yang diberikan terutama dalam penentuan tujuan-tujuan perkembangan yang ingin dicapai oleh individu serta kepuasan tentang mengapa dan bagaimana cara mencapainya.

Istilah bimbingan dalam bahasa Indonesia akan muncul dua pengertian yang mendasar, yaitu:

- 1). Memberikan informasi, yaitu menyajikan pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan atau memberikan sesuatu dengan memberikan nasehat.
- 2). Mengarahkan, menuntun ke suatu tujuan. Tujuan itu mungkin hanya diketahui oleh pihak yang mengarahkan, perlu juga diketahui oleh kedua belah pihak.<sup>19</sup>

#### b. Pengertian Manasik Haji

Manasik berasal dari kata *nuskan-nusukan-mansakan* yang berarti tata cara ibadah haji.<sup>20</sup> Manasik adalah tatacara dan peragaan pelaksanaan ibadah baik umroh maupun haji sesuai syariah, dan merupakan hak yang tidak bisa diabaikan bagi seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah haji, dilakukan sebelum perjalanan haji.

<sup>19</sup> Winkel. W. S. Dan Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Abadi, 2004), 27

<sup>20</sup> Gus Arifin, *Ensiklopedi Fiqih Haji dan Umroh*, (Jakarta: PT. Alex media komputindo, 2008), hal.128

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dengan mengikuti manasik setiap calon jemaah haji akan mendapatkan tata cara beribadah haji sesuai rukun haji.<sup>21</sup>

Allah berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 128:

رَبَّنَا وَاجْعَلْنَا مُسْلِمِينَ لَكَ وَمِنْ ذُرِّيَّتِنَا أُمَّةً مُسْلِمَةً لَكَ وَأَرِنَا مَنَاسِكَنَا عَلَيْنَاوَنُوبُ ۗ إِنَّكَ أَنْتَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ

*Artinya: “Ya Tuhan kami, jadikanlah kami berdua orang yang tunduk patuh kepada Engkau dan (jadikanlah) diantara anak cucu kami umat yang tunduk patuh kepada Engkau dan tunjukkanlah kepada kami cara-cara dan tempat-tempat ibadat haji kami, dan terimalah Taubat kami. Sesungguhnya Engkaulah yang Maha Penerima Taubat lagi Maha Penyayang*

### c. Bentuk dan Metode Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji memiliki bentuk dan metode. Didalam bentuk bimbingan manasik haji terbagi dalam sistem yaitu bentuk kelompok, regu & rombongan dan bentuk massal. Metode bimbingan manasik haji secara umum terbagi menjadi empat metode.

Metode yang digunakan dalam bimbingan manasik haji adalah seperti metode ceramah, Tanya jawab, praktik manasik, diskusi dan simulasi

- 1). Ceramah, adalah cara dalam menjaskan sebuah keterangan atau menyampaikan informasi baik hanya secara lisan maupun menggunakan alat-alat bantu. Ceramah ini diberikan agar pihak penyelenggara bimbingan manasik haji untuk memberikan informasi kepada jemaah haji yang akan berangkat melaksanakan ibadah haji di Negara Arab Saudi.

<sup>21</sup> Japeri, Pengaruh Predikat Haji Mabruj terhadap Motivasi Manasik Haji Calon Jemaah Haji, *Jurnal Hajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No.1, 2017, hlm.114

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2). Tanya jawab, metode Tanya jawab ini sendiri adalah cara penyajian pelajaran dalam bentuk pertanyaan yang harus dijawab terutama dari guru kepada siswa tetapi dapat pula sebaliknya. Dari pengertian tersebut dapat digambarkan bahwa metode Tanya jawab ini sebagai wadah untuk jamaah haji dan narasumber melakukan interaksi saling berdiskusi.
- 3). Praktik manasik, bahwa praktik dimaksud supaya mendidik dengan memberikan materi pendidikan baik menggunakan alat atau benda<sup>22</sup>
- 4). Metode diskusi adalah proses pelibatan dua orang atau lebih untuk berinteraksi saling bertukar pendapat.
- 5). Metode simulasi,

#### d. Hakikat Manasik Haji Dalam Islam

Pelatihan manasik haji merupakan kegiatan untuk memberikan pembekalan kepada jamaah tentang pembelakan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah. Disamping menjabarkan secara teori juga diiringi dengan melakukan praktik atau peragaan. Untuk mempermudah pemahaman jamaah biasanya latihan itu mempergunakan alat peraga seperti, miniature ka'bah, peragaan wukuf, sa'i, tahallul dan lain sebagainya.

Adapun hikmah dan urgensi pelatihan manasik haji adalah untuk membekali setiap calon jamaah haji untuk menjadi atau mendapat pedoman bagi mereka dalam melaksanakan manasik sesuai dengan alur gerak dan tempat kegiatan ibadah. Dengan mengikuti bimbingan manasik haji para calon jamaah haji dapat mengetahui prosedur dan tata cara kegiatan pelaksanaan ibadah haji secara mandiri selama berada di Mekkah.

<sup>22</sup> Iseu Susilawati, dkk, Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik haji di kelompok bimbingan ibadah haji, *Jurnal manajemen dakwah* (2016) Nomor 2, volume 1

### e. Fungsi dan Tujuan Manasik Haji

Dalam pandangan Latif Hasan bahwa bimbingan manasik haji memiliki fungsi dan tujuan yang sangat bernilai, yaitu :

- 1). Agar semua calon jamaah haji 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 regu maupun kelompok.
- 3). Memberi bekal pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan ibadah haji kepada para calon jamaah, sehingga mempunyai kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji.
- 4). Untuk memberikan informasi, gambaran situasi, dan kondisi yang akan datang dan kemungkinan terjadi baik selama diperjalanan maupun di tanah suci.
- 5). Para jamaah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji baik mental, fisik, kesehatan maupun petunjuk ibadah haji yang lain.<sup>23</sup>

### f. Fasilitas Untuk Manasik Haji di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar

1. Gedung, di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar gedung untuk perkumpulan jamaah sudah ada, gedung ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para calon jamaah haji.
2. Ka'bah untuk manasik, Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar belum mempunyai tempat manasik haji, para calon jamaah melakukan manasik mengelilingi ka'bah di Islamic Sentar Bangkinang.

<sup>23</sup> Aas Asiyah, fungsi perencanaan dalam penyelenggaraan pembinaan manasik haji di KBIH Candi, *Jurnal Manajemen Dakwa*, (2019) Volume 4, Nomor 4,354.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi fasilitas di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar belum sepenuhnya lengkap, masih banyak kekurangan mengenai fasilitas-fasilitas.

**g. Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji**

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, Pasal 18 ayat (1): bimbingan kepada calon jamaah haji dan jamaah haji dilakukan dalam bentuk bimbingan perorangan, kelompok dan massal, (2) bimbingan sebagaimana dimaksud diarahkan pada kemandirian. (3) Untuk pelaksanaan bimbingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan buku bimbingan ibadah dan perjalanan haji, pelatihan petugas haji, pembinaan peran serta KBIH dan ketersediannya sarana alat peraga manasik.<sup>24</sup>

**h. Bimbingan manasik haji**

1. Calon jamaah yang telah mendapatkan kuota tahun berjalan akan mendapatkan buku paket bimbingan manasik haji yang terdiri atas :
  - a) Tuntunan manasik haji dan umrah
  - b) Doa dan zikir manasik haji dan umrah
  - c) Doa-doa pilihan manasik haji dan umrah
2. Bentuk bimbingan diberikan dalam dua sistem yaitu, rombongan & regu dan massal
3. Sistem bimbingan massal dilakukan di Kecamatan
4. Sistem bimbingan regu dan rombongan dilakukan di Kabupaten kota
5. Jadwal dan tempat bimbingan diatur oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten kota dan kepala Kua.<sup>25</sup>

Keputusan direktur jendral penyelenggaraan haji dan umrah nomor 149 tahun 2020.

<sup>24</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, Nomor 396 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, 6-7

<sup>25</sup> Kementerian agama RI Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah 1441 H/2020 M

Tentang pedoman pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh kantor kementerian agama kabupaten/kota dan kantor urusan agama kecamatan.

### BAB III Pelaksanaan bimbingan manasik haji :

- a. Pelaksanaan bimbingan secara massal di tingkat kabupaten/kota oleh kantor kementerian agama kabupaten/kota
- b. Pelaksanaan bimbingan secara kelompok/regu di tingkat kecamatan oleh kantor urusan agama kecamatan
- c. Pelaksanaan bimbingan/pembekalan manasik untuk ketua regu dan ketua rombongan dilakukan oleh kantor kementerian agama kabupaten/kota

### BAB IV Pembimbing :

Pembimbing harus memenuhi standar kualifikasi meliputi :

- a. Pendidikan minimal S1 atau sederajat/pesantren
- b. Memahami mengenai fikih haji
- c. Pengalaman melakukan ibadah haji
- d. Memiliki kemampuan leadership (kepemimpinan)
- e. Memiliki akhlakul karimah
- f. Memiliki sertifikat pembimbing manasik haji jika tidak ada pembimbing adalah pejabat kementerian agama atau tokoh masyarakat yang memiliki tugas terkait bimbingan dan manasik haji dan diutamakan mampu berkomunikasi dengan bahasa arab dan inggris.
- g. Pembimbing ditetapkan dengan keputusan kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota

### BAB V Peserta

- a. Peserta bimbingan adalah jamaah haji yang telah melunasi biaya perjalanan ibadah haji (bipih) dan masuk dalam kuota berangkat haji tahun berjalan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Jumlah peserta bimbingan di kantor urusan agama kecamatan ditetapkan paling sedikit 45 (empat puluh lima) orang.<sup>26</sup>
  - c. Dalam hal jumlah peserta bimbingan di kantor urusan agama kecamatan kurang dari 45 orang, kantor kementerian agama kabupaten/kota dapat melakukan penggabungan kegiatan bimbingan lebih dari satu kecamatan dan dilaksanakan oleh kantor urusan agama kecamatan yang jumlahnya paling banyak
  - d. Dalam hal penggabungan tidak memenuhi jumlah minimal peserta atau lokasi/wilayah yang berjauhan, bimbingan dapat dilaksanakan oleh kantor kementerian agama kabupaten/kota atau kantor urusan agama kecamatan.
- BAB VII Waktu Dan Intensitas Bimbingan**

- a. Bimbingan manasik haji tahun 1441 H/2020 M baik di kantor kementerian agama kabupaten/kota dan di kantor urusan agama kecamatan pelaksanaannya dalam kurun waktu maret sampai dengan mei 2020, dengan intensitas maksimal 2 kali pertemuan perhari.
- b. Bimbingan dilaksanakan sebanyak 10 kali pertemuan yaitu delapan kali oleh kantor urusan agama kecamatan 2 kali oleh kantor kementerian agama kabupaten/kota.
- c. Bimbingan/pembekalan manasik untuk ketua regu dan ketua rombongan dilaksanakan sebanyak 2 kali pertemuan di kantor kementerian agama kabupaten/kota
- d. Setiap kali pertemuan berisi 4 jam pelajaran atau JPL, 1 kali JPL sama dengan 60 menit.
- e. Materi bimbingan jamaah meliputi :
  - 1) Kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di tanah air

<sup>26</sup> Keputusan direktur jendral penyelenggaraan haji dan umrah nomor 149 tahun 2020. Tentang pedoman pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh kantor kementerian agama kabupaten/kota dan kantor urusan agama kecamatan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi
  - 3) Kebijakan pelayanan kesehatan haji
  - 4) cara ibadah haji atau manasik haji dan praktik lapangan
  - 5) Manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan
  - 6) Hikmah ibadah haji
  - 7) Arbain dan ziarah
  - 8) Perlindungan jamaah
  - 9) Aklaq, adat istiadat dan budaya Arab Saudi
  - 10) Hak dan kewajiban jamaah haji
  - 11) Pembentukan karu, karom dan kloter
  - 12) Melestarikan haji mabrur
- f. Ketentuan lebih lanjut mengenai materi bimbingan sebagaimana lampiran III dan lampiran IV merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- g. Materi bimbingan/pembekalan karu dan karom meliputi :
- 1) Tugas dan fungsi karu dan karom
  - 2) Pelayanan ibadah haji di tanah air dan Arab Saudi
  - 3) Masalah manasik haji kontemporer
  - 4) Pengenalan lapangan di Arab Saudi
  - 5) Perlindungan dan kesehatan haji
- h. Prosedur pelayanan sebelum manasik
1. Menerima data dari Kementerian Agama Kabupaten Kampar
  2. Menghubungi calon jamaah haji
  3. Pengumpulan persyaratan pembuatan paspor oleh Kua
  4. Melakukan cek kesehatan oleh dinas kesehatan<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Wawancara bersama bapak Riki Setiawan , S.HI.,M.Sy, tanggal 1 Oktober 2021 pukul 11.30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Prosedur saat manasik
  1. Bimbingan secara massal, pelaksanaan bimbingan secara massal ini dilakukan di tingkat Kabupaten Kota oleh Kementerian Agama.
  2. Bimbingan ketua regu dan rombongan, bimbingan ketua regu dan rombongan juga dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kota
  3. Bimbingan kelompok/regu, pelaksanaan bimbingan kelompok/regu dilaksanakan di Kecamatan oleh Kantor Urusan Agama.<sup>28</sup>
- j. Prosedur pelayanan setelah manasik
  1. Pendampingan pembuatan paspor jamaah calon haji yang di damping oleh pegawai bagain haji dan umrah Kementerian Agama
  2. Memberikan informasi pelaksanaan vaksin meningitis yang disampaikan oleh pihak Kua kepada jamaah haji
  3. Persiapan keberangkatan jamaah calon haji<sup>29</sup>
- k. Prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di lapangan
 

Prosedur pelayanan yang ada dilapangan sesuai dengan yang telah ditetapkan, hanya saja ada beberapa kendala jamaah haji rasakan pada saat sebelum manasik haji dan setelah bimbingan manasik haji dilaksanakan, yaitu pada saat informasi vaksin di berikan, itu tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

  1. Prosedur pelayanan saat pandemi covid-19
 

Pada masa pendemi seperti saat sekarang ini prosedur pelayanan bimbingan manasik haji dilakukan lebih ketat lagi dan sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dan manasik haji dilakukan mandiri oleh calon jamaah dengan menggunakan biaya sendiri.

<sup>28</sup> Keputusan direktur jendral penyelenggaraan haji dan umrah nomor 149 tahun 2020 Tentang pedoman pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh kantor kementerian agama kabupaten/kota dan kantor urusan agama kecamatan.

<sup>29</sup> Wawancara bersama bapak Riki Setiawan , S.HI.,M.Sy, tanggal 1 Oktober 2021 pukul 11.30

#### 4. Rukun Haji

1. Wukuf, adalah hadir dan berada di bagian manapun di Arafah, walaupun dalam keadaan tidur, terjaga, di atas kendaraan, duduk, berbaring dan berjalan dalam keadaan suci ataupun tidak.<sup>30</sup>
2. Tawaf, adalah kegiatan mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali. Tawaf ini merupakan satu amal ibadah yang dilakukan oleh muslim pada saat melaksanakan haji dan umrah, tawaf dilakukan di masjidil haram.
3. Tahalul, adalah keadaan seseorang yang telah dihalalkan (dibolehkan) melakukan perbuatan yang sebelumnya dilarang selama berihram, jadi tahalul ini adalah keadaan seseorang yang telah bebas (halal) dari ihramnya karena telah menyelesaikan amalan-amalan hajinya.<sup>31</sup>

#### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir adalah suatu alur yang konseptual yang digunakan oleh peneliti sebagai pedoman ideologis untuk memperkuat hal yang melarbelakangi penelitian. Kerangka ini digunakan dengan harapan untuk menjelaskan pokok penelitian. Kerangka teoritik atau kerangka pemikiran adalah kerangka pemikiran penulis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, (Jakarta : PT Pustaka Abdi Bangsa, 2017), 134

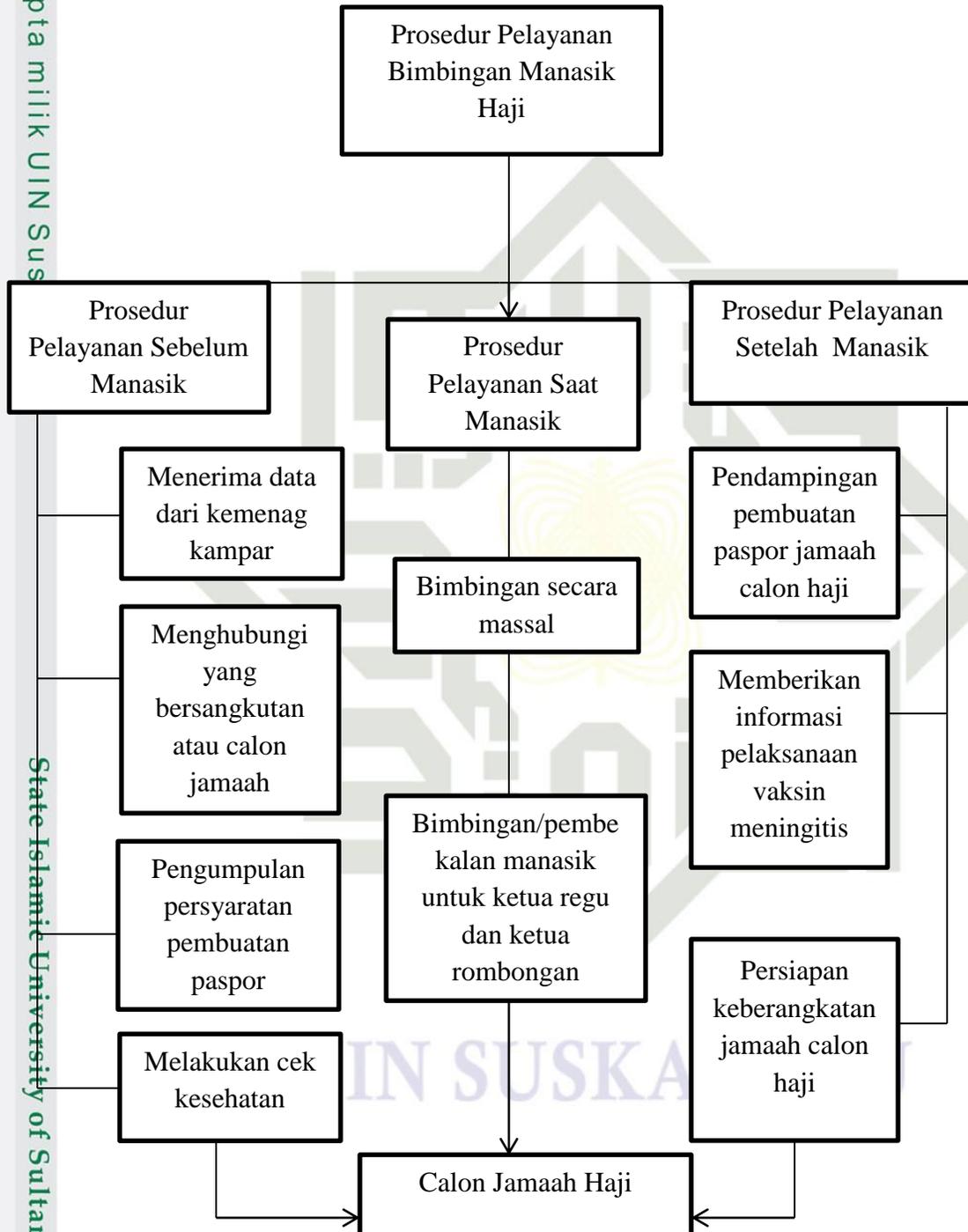
<sup>31</sup> A Solihin As Suhailli, *Tuntunan Haji & Umrah*, (Jakarta Selatan : PT Serambi Distribusi, 2018), 76.

<sup>32</sup> Barlian Eri, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 38.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka penelitian dapat dilihat dari skema berikut ini.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penulisan yang digunakan pada penulisan ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memaparkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penulisan ini.

Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan penulisan kualitatif. Penulisan kualitatif adalah penulisan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penulisan misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>33</sup>

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. Jl.Lintas Bangkinang Pekanbaru, Bukit Ranah, Kec. Kampar Kabupaten Kampar, Riau 28463

#### 2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari pembuatan proposal sampai penulisan laporan penelitian.

### C. Sumber Data

Ada dua macam sumber data yang penulis ambil sebagaimana dalam penulisan-penulisan kualitatif yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data tersebut sebagai berikut:

<sup>33</sup> Kuntjojo, *Metode Penulisan*, (Kediri: Universitas Nusantara PGRI, 2009), 15

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh penulis dari sumber pertamanya. Terkait dengan penulisan ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penelitian

2. Data Sekunder

Sumber data skunder yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian terkait melalui dokumentasi yang berbentuk laporan-laporan, foto dan dengan lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

**D. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan pertanyaan penulis, baik pertanyaan tertulis maupun lisan<sup>34</sup>. Informan penulisan merupakan subjek yang memahami informasi objek penulisan sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penulisan. Informan dalam penulisan ini berjumlah 6 orang diantaranya :

1. Bapak H.Zulfaimar, S.Ag, MAP selaku pembimbing dan pateri manasik haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kampar
2. Bapak Riki Setiawan, S.HI.,M.Sy selaku kepala KUA atau Ketua pelaksana bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar. Alasan saya memilih dia karena dia dapat memberikan informasi yang saya ingin kan dan dia lebih tau tentang prosuder pelayanan bimbingan manasik haji.
3. Bapak Alfitra Lisfiandi,S.Kom selaku pegawai bagian haji di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar
4. 3 orang jama'ah (Hj.Rosneli, S.pd Novrizal, S.Ag.,M.Is dan H.Darwin), alasan saya memilih jamaah karena mereka yang merasakan dan

<sup>34</sup> Arry Pongtiku, Dkk, *Metode Penulisan Kualitatif Saja*, (Nulisbuku.com, 2016), 98

menjalankan seperti apa prosedur bimbingan manasik haji di kantor urusan agama tersebut.

## E. Teknik Pengambilan Data

Ada beberapa macam teknik dalam pengumpulan data, dalam penulisan ini teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

### 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data secara sengaja sistematis mengenal fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan sosial yang tumbuh dan berkembang dan kemudian dapat dilakukan penelitian atas perubahan tersebut.<sup>35</sup> Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian untuk menjawab pertanyaan. Melalui observasi penulis dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penulisan. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat, direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penulisan<sup>36</sup>. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kabupaten Kampar

### 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab secara lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan-hadapan secara fisik. Wawancara atau interview adalah

<sup>35</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 63.

<sup>36</sup> Farida Nugraha, *Metode Penulisan Kualitatif dalam Penulisan Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), 132

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber (responden).<sup>37</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal atau variable yang berupa, buku, majalah, transkrip dan sebagainya<sup>38</sup>. Jadi pengumpulan data bisa dilakukan dengan mengutip atau menyalin serta menyetat secara langsung hal yang ada dalam obyek penelitian terutama data yang bersifat dokumentar.

## F Validasi Data

Validasi data adalah untuk memperoleh keabsahan data maka di perlukannya metode. Analisi data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisi data kualitatif adalah pengujian sistematis dari suatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya.<sup>39</sup>

Dalam penelitian kualitatif peneliti harus berusaha mendapatkan data yang valid untuk itu dalam pengumpulan data peneliti perlu mengadalan validitas data agar data yang diperoleh tidak invalid (cacat). Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan, yaitu: derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

<sup>37</sup> Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2010), 11.

<sup>38</sup> Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), 231.

<sup>39</sup> Muhammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Erlangga, 2009), 101.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. kepercayaan (*credibility*) Kepercayaan merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis untuk memberikan derajat kepercayaan akan data yang diperoleh penulis. Pada dasarnya kepercayaan data dilakukan dengan cara : (1) keikutsertaan penulis dalam objek penulisan; (2) ketekunan pengamatan dalam memperoleh data; (3) melakukan triangulasi.
2. keteralihan (*transferability*) Seorang penulis hendaknya memberi gambaran secara jelas terkait latar penulisan, sehingga memberi *transferability* dengan cara memperkaya deskripsi tentang konteks dan fokus penulisan. Dengan demikian penulis bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Untuk keperluan itu penulis harus melakukan penulisan mendalam.
3. kebergantungan (*dependability*) Kriteria kebergantungan merupakan substitusi irriabilitas dalam penulisan yang non kualitatif reabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Dua atau beberapa kali pengulangan studi, jika dalam suatu kondisi yang sama, maka dikatakan reabilitasnya tercapai. Dalam hal ini penulis harus konsisten akan seluruh proses penulisan agar dapat memenuhi syarat yang berlaku dan untuk mempertanggungjawabkan semua aktivitas.
4. kepastian (*confirmability*) Kriteria kepastian berasal dari konsep objektivitas, menu. Pada penulisan kualitatif menetapkan objektivitas adalah kesepakatan antara subjek. Pemastian sesuatu data objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat dan pertemuan seseorang tapi disepakati oleh beberapa orang maka barulah data tersebut dikatakan objektivitas<sup>40</sup>

Dalam penulisan kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan penulis dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Salah satu metode yang digunakan

<sup>40</sup> Eri Barlian, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, 71

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut adalah metode triangulasi. Istilah triangulasi dalam kegiatan penulisan secara umum banyak dipahami oleh sebagian kalangan hanya dapat di jumpai dalam penulisan kualitatif sebagai salah satu teknik validasi sebuah penulisan.<sup>41</sup>

Triangulasi yaitu informasi yang diperoleh dari beberapa sumber diperiksa silang antara data wawancara dengan data pengamatan dan dokumen yang terkait dengan fokus dan subjek penulisan.

Tujuan menggunakan metode triangulasi, pertama adalah menggabungkan dua metode dalam satu penulisan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik apabila dibandingkan dengan menggunakan satu metode saja dalam suatu penulisan. Triangulasi lebih banyak menggunakan metode alam level mikro, seperti bagaimana menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan analisis data sekaligus dalam sebuah penulisan, termasuk menggunakan informan sebagai alat uji keabsahan dan analisis hasil penulisan. Asumsinya bahwa informasi yang diperoleh penulis melalui pengamatan akan lebih akurat apabila juga digunakan interview atau menggunakan bahan dokumentasi untuk mengoreksi keabsahan informasi yang telah diperoleh dengan kedua metode tersebut. Kedua, tujuannya ialah membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data. Cara ini juga mencegah bahaya-bahaya subjektif<sup>42</sup>

Sehingga untuk menguji validitas penulisan ini maka penulis menggunakan alat uji triangulasi, antara lain:

- a. Triangulasi Sumber Data (Data Triangulation), Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data<sup>43</sup> Teknik triangulasi sumber dapat menggunakan satu jenis sumber data misalnya informan, tetapi beberapa informan atau narasumber yang digunakan perlu diusahakan posisinya dari

<sup>41</sup> Warul Walidin, Dkk, *Metodologi Penulisan Kualitatif & Grounded Theory*, 139

<sup>42</sup> Ibid. 140

<sup>43</sup> Ibid. 142

kelompok atau tingkatan yang berbeda-beda. Teknik triangulasi sumber dapat pula dilakukan dengan menggali informasi dari sumber-sumber data yang berbeda jenisnya. Model penulisan triangulasi data yang mengarahkan penulis dalam mengambil data harus menggunakan beragam sumber data yang berbeda-beda. Artinya data yang sama atau sejenis akan lebih mantap kebenarannya apabila digali dari beberapa sumber data yang berbeda. Oleh karena itu triangulasi data sering pula disebut sebagai triangulasi sumber.

- b. Triangulasi Antar-Penulis (Investigator Triangulation), Triangulasi antar-penulis dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Pelibatan beberapa penulis berbeda dalam proses analisis. Teknik ini diakui memperkaya pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penulisan<sup>44</sup>
- c. Triangulasi Metode (Methodological Triangulation), Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penulisan kualitatif penulis menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, penulis bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau penulis menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya.
- d. Triangulasi teori (theoretical triangulation), Hasil akhir penulisan kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual penulis atau temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman

<sup>44</sup> Warul Walidin, Dkk, *Metodologi Penulisan Kualitatif & Grounded Theory*, 143

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemahaman asalkan penulis mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh<sup>45</sup>

### G Teknik Analisis Data

Teknik analisi data adalah sebuah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi untuk mengambil hal-hal yang dirasa penting untuk menjadikan suatu kesimpulan. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data yang didapat tersebut<sup>46</sup>

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya. Analisis data kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang dihasilkan dari objek penulisan serta berkaitan dengan kejadian yang melingkupi sebuah objek penulisan.

Proses analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh moleong diatas sangat rumit dan terjadi tumpang tindih dalam tahapan-tahapannya. Tahapan reduksi data sampai kepada tahapan kategorisasi data menurut hemat penulis merupakan satu kesatuan proses yang bisa dihimpun dalam reduksi data. Karena dalam proses ini sudah terangkum penyusunan satuan dan kategorisasi data. Oleh karena itu, penulis lebih setuju kalau proses analisis data dilakukan melalui tahapan : reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Untuk lebih jelasnya, penulis akan menjelaskan proses analisis tersebut sebagai berikut.<sup>47</sup>

<sup>45</sup> Warul Walidin, Dkk, *Metodologi Penulisan Kualitatif & Grounded Theory*, 144

<sup>46</sup> Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006),59.

<sup>47</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015),121.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan kata lain produksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil pengalihan data.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini penulis mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penulisan dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penulisan tersebut.<sup>48</sup>

Tahapan-tahapan diatas terutama tahapan reduksi dan penyajian data, tidak melulu terjadi secara beriringan. Akan tetapi kadang setelah dilakukan penyajian data juga membutuhkan reduksi data lagi sebelum ditarik sebuah kesimpulan. Tahapan-tahapan diatas bagi penulis tidak termasuk pada metode analisis data tetapi masuk kepada strategi analisis data. Karena, metode sudah paten sedangkan strategi bisa dilakukan dengan keluwesan penulis dalam

<sup>48</sup> Ibid.123

menggunakan strategi tersebut. Dengan demikian, kebiasaan penulismenggunakan metode analisis kualitatif menentukan kualitas analisis danhasil penulisan kualitatif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

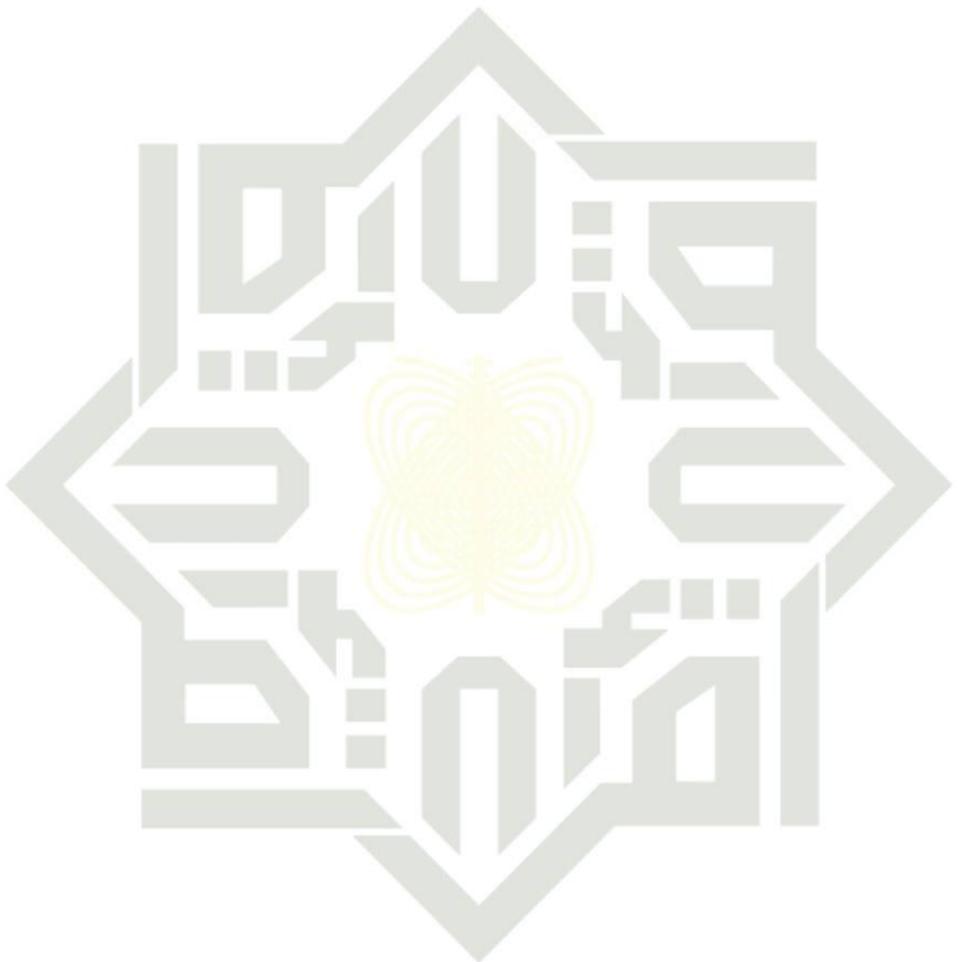
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### A Profil KUA Kecamatan Kampar

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampar terletak di Jl.Pekanbaru-Bangkinang di desa Ranah Air Tiris. KUA Kecamatan Kampar berdiri sejak tahun 1962 yang dikepalai oleh bapak Kasim.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar merupakan unit kerja Kementerian Agama yang secara institusional berada paling depan dan menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dibidang keagamaan. Fungsi pelayanan, fungsi pembinaan dan fungsi penerapan serta penyuluhan KUA Kecamatan Kampar memiliki badan beberapa semi resmi yang dibentuk hasil kerja sama aparat dengan masyarakat, antara lain badan penasehat, pembinaan dan pelestarian perkawinan (BP-4), pembinaan pelayanan ajaran agama islam (P2-A), semua bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang beriman dan bertakwa, memiliki ketahanan yang sangat tinggi, terbinanya keluarga sakinah yang bermoral atau berakhlak karimah.

Kapala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar mempunyai tugas tugas melaksanakan sebgaaian tugas Kantor Depertemen Agama Kabupaten Kampar dibidang urusan agama islam, dan penetapan organisasinya berdasarkan keputusan menteri agama republik Indonesia (KMA, RI) Nomor 517 Tahun 2001.

### B Geografis

Kecamatan Kampar adalah suatu wilayah yang terletak di Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Kacamatan Kampar mempunyai delapan belas (18) desa di Kabupaten Kampar yaitu, Desa air tiris, Desa Batubelah,<sup>49</sup>

<sup>49</sup> Nurul Arnila, Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kamampuan Jama'ah Calon Haji di Kua Kecamatan Kampar, 2020. Skripsi UIN Suska Riau. <http://repository.uin.suska.ac.id>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Desa Tanjung Berulak, Desa Ranah, Desa Penyasawan, Desa Rumbio, Desa Padang Mutung, Desa Pulau Jambu, Desa Limau Manis, Desa Ranah Singkuang, Desa Ranah Baru, Desa Bukit Ranah, Desa Pulau Sarak, Desa Pulau Tinggi dan Desa Koto Tibun.

Kecamatan Kampar merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kampar Provinsi Riau, yang jarak ibu kota kecamatan dengan ibu kota kabupaten sekitar 20 KM yang dapat ditempuh sekitar setengah jam dengan menggunakan mobil. Sedangkan jarak ibu kota provinsi sekitar 41 KM yang ditempuh dalam waktu satu jam dengan menggunakan mobil. Jarak pusat wilayah kecamatan dengan desa atau kelurahan yang terjauh sekitar 20 KM yang dapat ditempuh selama 45 menit dengan menggunakan mobil. Dilihat dari sisi perdagangan, daerah kecamatan Kampar merupakan salah satu wilayah penting di kabupaten Kampar, karena menjadi daerah lalu lintas perdagangan antara provinsi riau dengan provinsi-provinsi yang ada di pulau sumatera.

### C. Mekanisme Kerja KUA Kecamatan Kampar

Kantor Urusan Agama merupakan sarana dan sentral pelaksanaan umum pemerintahan dibidang agama pada tingkat kecamatan. Khusus untuk tingkat Kecamatan Kampar. Sama halnya dengan kecamatan-kecamatan lain yang ada di Kabupaten Kampar maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar mengemban tugas yang sangat banyak, karena kepadatan penduduk yang berada di kecamatan ini, disertai pula dengan kekurangan tenaga pelaksana.<sup>50</sup>

### D. Visi dan Misi KUA Kecamatan Kampar

#### 1. Visi

<sup>50</sup> ibid.31

Terwujudnya masyarakat islam Kecataman Kampar yang taat melaksanakan ajaran agama serta menjadikan agama sebagai landasan moral, spiritual dan terwujudnya kerukunan hidup umat beragama.

## 2. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan misinya sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang beriman dan bertaqwa serta berakhlakul karimah melalui :
  - 1) Peningkatan kualitas bimbingan keluarga sakinah dan bimbingan perkawinan,
  - 2) Bimbingan dan pelayanan haji,
  - 3) Bimbingan dan pelayanan zakat,
  - 4) Bimbingan dan pelayanan wakaf
  - 5) Bimbingan pelayanan Qari dan Qari'ah
- b. Meningkatkan keimanan dan ketakwaan umat melalui :
  - 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas penerangan agama,
  - 2) Peningkatan sarana dan prasarana ibadah sosial dan pendidikan agama.
- c. Meningkatkan partisipasi umat islam dalam pembangunan nasional melalui pemberdayaan kemitraan umat.
- d. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang nikah, rujuk dan sarana keagamaan.

## E. Tujuan dan Sasaran

### 1. Tujuan

Terwujudnya pembinaan dan pelayanan yang berkualitas bagi kehidupan umat islam.

### 2. Sasaran

Untuk mewujudkan visi dan misi diatas, ditetapkan sasaran yang akan dicapai sebagai berikut:

- a. Peningkatan kualitas dan kuantitas tenaga-tenaga pelayanan bagi umat islam.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Peningkatan sarana dan prasarana keagamaan bagi umat islam
- c. Peningkatan kualitas hidup rumah tangga dan keluarga
- d. Memberikan pelayanan prima kepada kepala masyarakat dalam bidang pelayanan nikah, rujuk dan sarana keagamaan.

#### F. Data Peserta Haji 3 Tahun Lalu

No	Tahun	Jumlah
1.	2018	88
2.	2019	116
3.	2020	93

Data-data jamaah haji 3 tahun sebelumnya

#### G. Data Pembimbing Manasik Haji

No	Nama	Jabatan
1.	H. Darnis, M.Sy	Penghulu & Pembimbing manasik haji
2.	H. Tugiat, M.Sy	Penghulu & Pembimbing manasik haji
3.	Drs. H. Alfian, M.Ag	Kepala Kemenag & Pembimbing manasik
4.	H. Holip, S.Ag	Kasih bagian haji & Pembimbing manasik haji

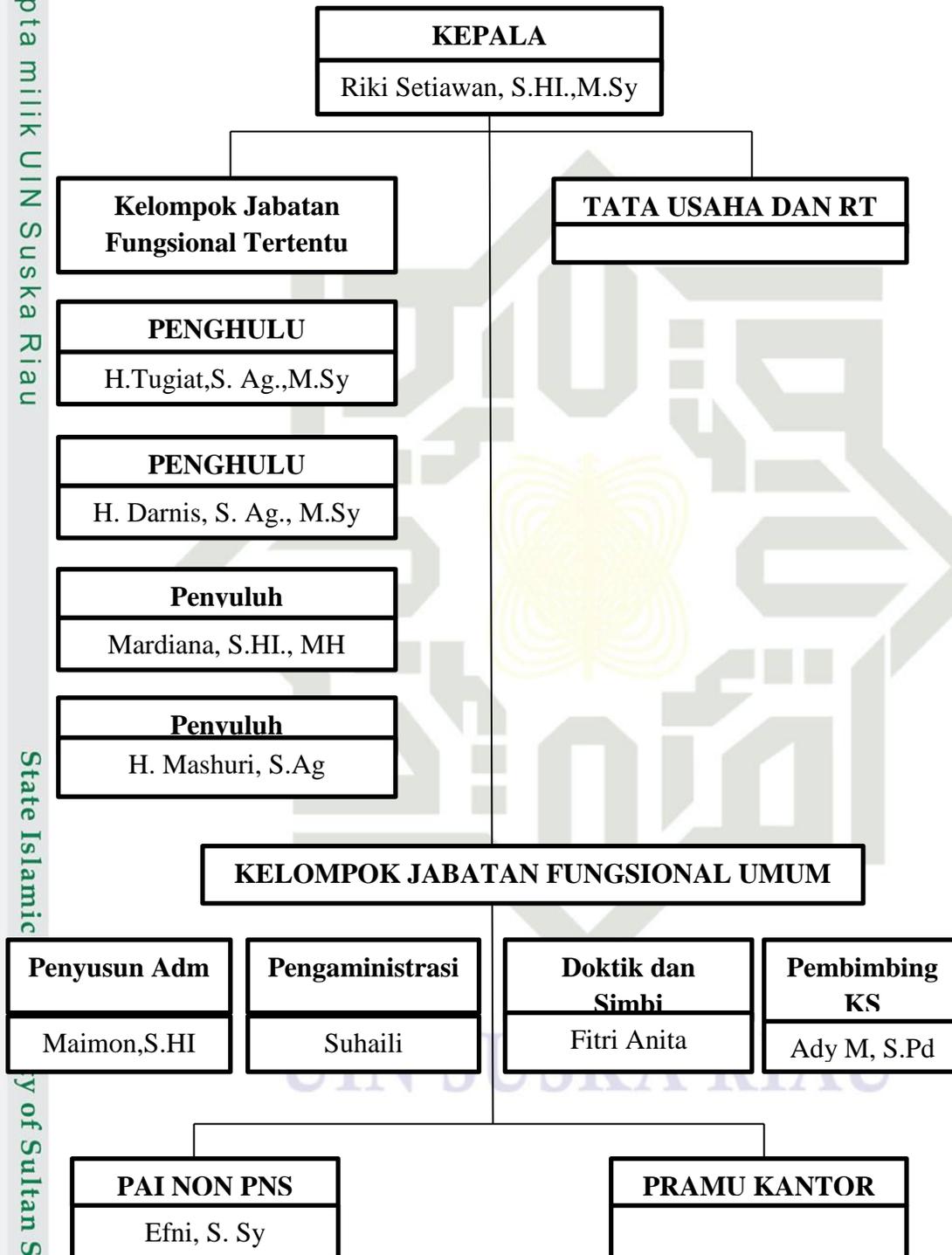
Nama-nama pembimbing manasik haji

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## H Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kampar

### Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kampar



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar, Bukit Ranah Kabupaten Kampar, dapat diambil kesimpulan bahwa :

Prosedur pelayanan yang diberikan Kua kepada jamaah haji belum secara keseluruhan sempurna, karena setelah melakukan wawancara dengan para calon jamaah haji ada calon jamaah haji yang mengatakan prosedur pelayanan yang belum sempurna.

1. Prosedur pelayanan saat sebelum manasik yang meliputi: menerima data, menghubungi calon jamaah haji, pengumpulan persyaratan paspor dan melakukan cek kesehatan.
2. Prosedur pelayanan saat manasik meliputi: bimbingan massal dan bimbingan ketua regu dan rombongan.
3. Prosedur pelayanan setelah manasik meliputi: pendampingan pembuatan paspor, informasi tentang vaksin meningitis dan persiapan calon jamaah haji.

### B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini tentang prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di kantor urusan agama kecamatan Kampar bukit ranah kabupaten kampar yaitu:

1. Kepada pihak Kua lebih tingkatkan lagi dalam memberi informasi mengenai vaksin meningitis yang akan jamaah lakukan.
2. Kepada pegawai Kua bersikap lemah lembutlah kepada calon jamaah haji, walaupun terkadang calon jamaah haji bawel bertanya tentang haji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- A Suhaili A Solihin, *Tuntunan Haji & Umrah*, (Jakarta Selatan : PT Serambi Distribusi, 2018)
- Akus dan Sartono, *Manajemen Keuangan, teori dan aplikasi*, (Yogyakarta: PBF, 2001)
- Antonius, *Relasi Dengan Dunia*, (Jakarta : PT Alex Media Komputindo, 2005)
- Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006)
- Badu Ahmad dan A Battinggi, *manajemen pelayanan publik*, (Makasar: Graham Ilmu, 2013)
- Barlian Eri, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*,
- Bugin Burhan, *Metodologi Penelitian*,(Jakarta: Kencana,2010)
- Cason Herbert.N. Herber, *Rahasia menjadi menejer sukses*, (Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia, 2004),
- Barlian, *Metodologi Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)
- Ikus Muhammad, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*,(Yogyakarta: Erlangga,2009)
- Arifin, *Ensiklopedi Fiqih Haji dan Umroh*, (Jakarta: PT. Alex media komputindo, 2018)
- Jepri, *Pengaruh Predikat Haji Mabruj terhadap Motivasi Manasik Haji Calon Jemaah Haji*,*Jurnal Hajian Ekonomi Islam*, Vol. 2 No.1, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji dari Masa ke Masa*, 2012
- Kementrian agama RI Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah 1441 H/2020 M
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian, Terjemahan Aniwati Hermawan* (Jakarta: Erlangga.1995)
- Kuntjojo, *Metode Penulisan*, (Kediri: Universitas Nusantara PGRI, 2009)
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Asuti Minarni Try , *ungkap idemu melalui teks persuasi hingga teks tanggapan*, (Jakarta, 2019)
- Nugraha Farida, *Metode Penulisan Kualitatif dalam Penulisan Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014)
- Pongtiku Arry, Dkk, *Metode Penulisan Kualitatif Saja*, (Nulisbuku.com, 2016)
- Sabiq Sayyid, *Fiqih Sunnah*, (Jakarta : PT Pustaka Abdi Bangsa, 2017)
- Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara.2010)
- Syoto Sandu, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)
- S Hastuti dan Winkel. W. S., *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Abadi, 2004)
- Subagyo, P. Joko, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*,( Jakarta: Rineka Cipta,2011)
- Validin Warul, Dkk, *Metodologi Penulisan Kualitatif & Grounded Theory*,

**SKRIPSI**


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ali Akbar, Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Olehkantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan tampan, 2019. Skripsi UIN Suska Riau.

<http://repository.uin-suska.ac.id/22485/1/SKRIPSI%20ALI%20AKBAR.pdf>

Alan Amani, Problematika Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ciputat, 2015, Skripsi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta.

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/34067/1/ALAN%20AMANI%20-%20FDK.pdf>

Hesti Mindasari, Pelaksanaan Kementrian Agama Dalam Memberikan Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Di Kabupaten Kampar, 2019 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau,

<http://repository.uin-suska.ac.id/22379/>

Rio Iskandar, Manajemen Bimbingan Manasik Haji Kantor Kementrian Agama Kota Bandar Lampung, 2019, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lamung,

<http://repository.radenintan.ac.id/7211/1/SKRIPSI.pdf>

Arnita Nurul, Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kamampuan Jama'ah Calon Haji di Kua Kecamatan Kampar, 2020. Skripsi UIN Suska Riau.

<http://repository.uin.suska.ac.id>

**JURNAL**

Asas Asiyah, fungsi perencanaan dalam penyelenggaraan pembinaan manasik haji di KBIH Cimahi, *Jurnal Manajemen Dakwa*, (2019) Volume 4, Nomor 4,354.

Inara Kanedi, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu".(2017). *Jurnal sistem informasi* Volume IV Nomor 1.

Isu Susilawati,dkk, Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik haji di kelompok bimbingan ibadah haji, *Jurnal manajemen dakwah* (2016) Nomor 2, volume 1

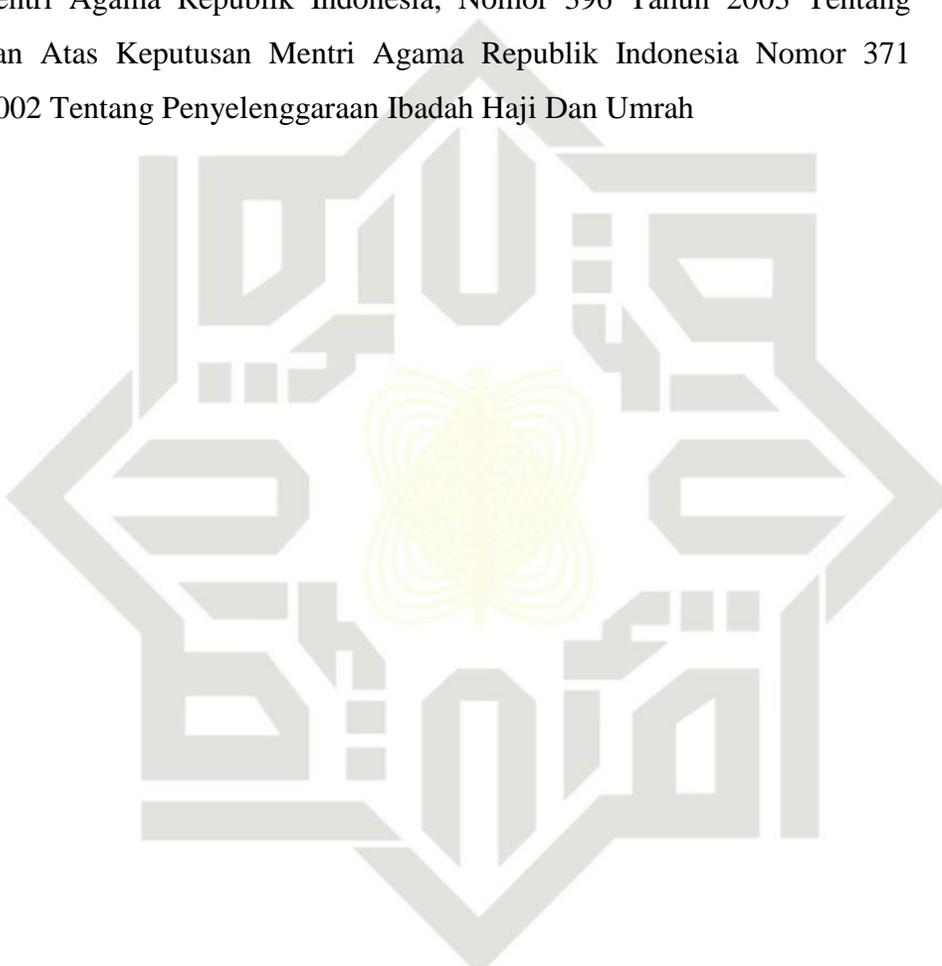
Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, Nomor 396 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/42159  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Perintah Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 04/F.IV/PP.00.9/3339/2021 Tanggal 28 Juni 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

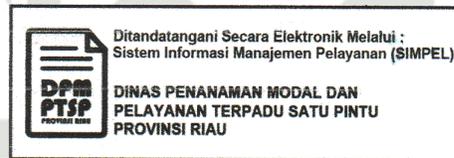
- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Nama              | : RINDI SAHIRA  |
| 2. NIM / KTP         | : 11840424076   |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN DAKWAH  |
| 4. Jenjang           | : S1  |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : <b>PROSEDUR PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KANTOR URUSAN AGAMA DI KABUPATEN KAMPAR</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 29 Juni 2021

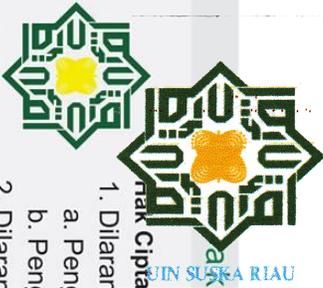


Tembusan  
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
3. Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة و الاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Nomor : B- 2257/Un.04/PP.00.9/03/2021 Pekanbaru, 24 Maret 2021  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : 1 (satu) berkas  
 Hal : Penunjukan Pembimbing  
 a.n. **Rindi Sahira**

Kepada  
 Yth. **Khairuddin, M.Ag**  
 Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
 UIN Suska Riau

Assalamu`alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Rindi Sahira** NIM. **11840424076** dengan judul **“Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar”** saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan.**

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam  
 Kuasa Dekan,

**Dr. Toni Hartono, M.Si**  
 NIP. 19780605 200701 1 024

Tembusan :  
 Yth. **MD - Manajemen Dakwah**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BIOGRAFI PENULIS**

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*



**Rindi Sahira** lahir di Penyasawan Rumbio, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau tanggal 13 Agustus 1999. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Ayahanda Marhadi dan Ibunda Indrawati.

Adapun riwayat pendidikan formal penulis yaitu :

1. SDM 069 Penyasawan Rumbio, tahun 2008-2013
2. SMPN 01 Kampar 2013-2015
3. SMKN 01 Bangkinang Kota 2016-2018
4. Pada tahun 2018 penulis masuk Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, masuk menggunakan jalur mandiri dan penulis memilih Program Studi Manajemen Dakwah dan mengambil Konsentrasi Manajemen Treveling Haji dan Umrah.

Penulis memiliki pengalaman mengikuti Kuliah Kerja Nyata dari rumah plus (KKN-DR) di desa Alampanjang Kecamatan Rumbio Jaya. Selanjutnya penulis melaksanakan Program Praktik Profesi di Pos Dai Riau selama 3 bulan.

Karena Rahmat Allah SWT, penulis mampu menyelesaikan Skripsi dibawah bimbingan Bapak Khairuddin, M.Ag dengan judul **“Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Bukit Ranah Kabupaten Kampar”**. Dan tepat pada tanggal 03 Januari 2022 penulis dinyatakan lulus dengan predikat Sarjana Sosial (S.sos) dengan predikat SANGAT MEMUASKAN.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

