

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ilmu agama Islam merupakan ilmu agama yang sempurna dan menyeluruh, sebab mencakup semua lini kehidupan manusia baik di dunia maupun di akhirat.¹ Manusia merupakan makhluk yang paling sempurna dibandingkan dengan makhluk ciptaan Allah SWT. yang lainnya, diantara kesempurnaan yang dimaksud disini yaitu manusia diciptakan berpasang-pasangan. Hal ini membuktikan bahwa manusia tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan orang lain atau disebut dengan makhluk sosial.

Kita tahu bahwa saat ini masyarakat dunia berada dalam era kemajuan teknologi atau modern. Di era ini ditandai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat perkembangannya. Kemajuan teknologi di era ini biasa disebut dengan era globalisasi. Era ini juga penuh dengan permasalahan yang kompleks, maka dari itu untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan ilmu manajemen.²

Suatu kegiatan jika dijalankan menggunakan manajemen, maka akan dapat diketahui secara utuh kapasitas kemampuan yang dimilikinya dan dapat menunjukkan cara yang tepat guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen juga merupakan faktor utama sebagai salah satu penentu dalam mewujudkan tujuan lembaga dakwah atau organisasi dakwah.³

Sebagaimana definisi manajemen yaitu proses mengkoordinir kegiatan secara efisien dan efektif, dengan

¹ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana, 2006), Hal. 1

² Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah* , . . . Hal. 64

³ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah* , . . . Hal. 83

dan melalui orang lain. Proses yang dimaksud disini yaitu menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan, fungsi tersebut meliputi fungsi merencanakan, mengorganisir, memimpin, hingga fungsi mengendalikan. Manajemen sangat diperlukan dalam mengatur sebuah organisasi atau lembaga, salah satunya dalam lembaga Kantor Urusan Agama. Disini manajemen sangat dibutuhkan untuk mengatur jalannya lembaga Kantor Urusan Agama tersebut untuk dapat melayani masyarakat dengan maksimal.⁴

Sebagai salah satu contoh lembaga yang menerapkan manajemen dakwah yang baik yaitu masjid Jogokariyan di Yogyakarta. Masjid Jogokariyan merupakan contoh masjid yang dapat memberdayakan masyarakat dengan manajemen yang baik, memperkuat ikatan sosial, menjadikan sebagai pusat interaksi yang bermanfaat serta memberikan berbagai layanan kepada jamaahnya. Masjid Jogokariyan mempunyai 4 konsep penerapan manajemen dakwah yaitu pertama, pemetaan atau peta dakwah yang jelas. Kedua, pelayanan terhadap jamaah. Ketiga, pemberdayaan atau memberdayakan semua potensi yang bisa dimaksimalkan masjid. Keempat, penyampaian pertanggungjawaban terhadap masyarakat.⁵

Bagian dari instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat ialah Kantor Urusan Agama (KUA). Berjalan atau tidaknya Kementerian Agama Republik Indonesia dapat ditentukan oleh berjalan atau tidaknya dari Kantor Urusan Agama yang berada di Wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama juga menjadi unit kerja terdepan di

⁴ Hery, *Mahir Mengelola Bisnis Dalam 30 Hari*, (Yogyakarta : Gava Media, 2013), Hal.7

⁵ Abdulloh Azzama Dan Muhyani, "Manajemen Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sebagai Pusat Kegiatan Masyarakat", *Komunika: Journal Of Communication Science And Islamic Da'wah*, Vol. 3 No. 1 (2019): Hal. 198 & 204-205, diakses 8 Januari 2020, <http://jurnalfai-uikabogor.org>

Kementrian Agama, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat.⁶

Contoh pelayanan yang diberikan oleh KUA merupakan bagian dari pelayanan publik (*public service*), yang bersumber pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pelayanan yang dimaksud disini yaitu berupa pelayanan dalam bidang zakat, bidang wakaf, bidang kemasjidan, bidang keluarga sakinah, dan bidang lintas sektoral dan bidang pelayanan nikah.⁷

Kantor Urusan Agama juga memerlukan pengelolaan manajemen dalam pelaksanaannya. Pengelolaan manajemen ini menjadi sangat penting untuk menghadapi berbagai kendala terutama di era modern ini. KUA Kecamatan sebagai bagian dari teknis Kementrian Agama memiliki posisi dan kedudukan yang sangat penting dalam rangka pencitraan secara menyeluruh di mata masyarakat.⁸

Kita tahu bahwa proses pencapaian tujuan dalam organisasi perlu adanya manajemen, karena manajemen merupakan sebuah proses dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama-sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi. Begitu pula dengan organisasi atau lembaga KUA merupakan satu kesatuan yang terbentuk atas dasar tujuan bimbingan dan pelayanan terhadap masyarakat Islam.⁹

⁶ Nasrul Darambe, “Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau”, *Zawiyah Jurnal Pemikiran islam*, vol. 5 no. 1 (2019): Hal. 154, diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

⁷ Sulaiman, “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur”, *Jurnal Analisa*, Vol. XVIII No. 02 (2011): Hal. 256, diakses 07 Januari 2020, <http://blasemarang.kemenag.go.id>.

⁸ Nasrul Darambe, “Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau”, . . . Hal. 154

⁹ Kivry E. Salmon, Dkk., “Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Tani Asi Endo Di Desa Tawasen Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan”, *Agri-Sosio Ekonomi Unsrat*, Vol. 13 No. 3A (2017): Hal. 260, diakses 29 Oktober 2019, <http://ejournal.unsrat.ac.id>

Hal ini memerlukan upaya pengelolaan sumber daya, dalam hal pengelolaan sumber daya tentu membutuhkan pelaksanaan manajemen yang baik. Semua ini tidak terlepas dari persoalan yang terkait dengan keterbatasan sumber daya seperti, sumber daya manusia, sumber daya finansial, maupun sumber daya aset lainnya yang akan dihadapi oleh KUA.¹⁰

Perlu diketahui bahwa kontribusi dan keberadaan KUA dalam perspektif manajemen birokrasi maupun pelayanan terhadap masyarakat harus menjadi komitmen yang nyata. Kantor Urusan Agama perlu melatih kemampuan berpikir dan manajerial sumber daya manusia maupun KUA secara menyeluruh melalui pengembangan pelayanan pada masing-masing tugasnya.¹¹

Kita ketahui bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang bersifat tidak terlihat oleh mata, akan tetapi yang terjadi ialah adanya interaksi antara penerima layanan dengan pemberi layanan atau hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan guna memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan tersebut juga disediakan oleh perusahaan atau organisasi guna memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.¹²

Perihal pelayan terhadap masyarakat ada 2 hal yang perlu diperhatikan, yang pertama apakah pelayanan tersebut baik atau buruk atas apa yang seharusnya yang dilakukan oleh lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan berdasarkan nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan. Kedua, pelayanan terhadap masyarakat dinilai memuaskan atau tidak dapat dilihat dari hasil keputusan

¹⁰ Kivry E. Salmon, Dkk., “Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kelompok Tani Asi Endo Di Desa Tawasen Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan”, . . . Hal. 260

¹¹ Nasrul Darambe, “Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau”, . . . Hal 155

¹² Zaenal Mukarom Dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung : Pustaka Setia, 2015), Hal. 80

atau tindakan yang diambil secara komprehensif.¹³ Hal ini sebagaimana firman Allah SWT. dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 105;

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.¹⁴

Dalam konteks pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan ayat di atas dijelaskan bahwa pencapaian kebijakan-kebijakan pelayanan terhadap masyarakat seperti kualitas pelayanan masyarakat dan mengembangkan kebaikan atas kebijakan yang dibuat guna mengusahakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.¹⁵

Berdasarkan uraian diatas mengenai pelayanan nikah yang ada di dalam suatu lembaga Kantor Urusan Agama serta mengenai hasil dari penerapan pelayanan nikah di lembaga tersebut dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, maka penulis akan meneliti masalah tersebut dengan penelitian yang berjudul, **“Efektivitas Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan**

¹³ Jailani, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam”, *Jurnal Al-Bayan* Vol. 9 No. 27 (2013): Hal. 96, diakses pada 22 Desember 2019, <http://jurnal.ar-raniry.ac.id>

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Al-Jumanatul 'Ali Seuntai Mutiara Yang Maha Luhur*, (Garut : J-Art, 2005), Hal. 203

¹⁵ Jailani, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam”, *Jurnal Al-Bayan* Vol.9 No. 27 (2013): Hal. 96, diakses pada 22 Desember 2019, <http://jurnal.ar-raniry.ac.id>

Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat”.

B. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif memiliki pandangan bahwa dalam penelitian terdapat gejala yang bersifat menyeluruh dan tidak dapat dipisah-pisahkan sehingga penelitiannya tidak hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan dari situasi yang diteliti, meliputi aspek pelaku (*actor*), aktivitas (*activity*), dan tempat (*place*), yang berinteraksi secara sinergis.¹⁶

Fokus penelitian ini adalah :

1. Pelaku yang diteliti adalah petugas KUA Kecamatan Jekulo Kudus dan masyarakat yang mendapat pelayanan.
2. Aktivitas penelitian ini adalah penerapan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jekulo Kudus dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Tempat penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan berdasarkan dari judul penelitian “Efektivitas Penerapan Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Masyarakat” sebagai berikut yang dikembangkan dalam pertanyaan-pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana prosedur penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat?
2. Bagaimana efektivitas penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat?

¹⁶ Sugiyono, *Memahami Pendekatan Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2005), Hal. 32

D. Tujuan Penelitian

Penulisan proposal ini memiliki tujuan penelitian yang masih bersifat sementara, dan dapat berkembang ketika berada di lapangan. Tujuan penelitian ini berkaitan dengan rumusan masalah, yaitu untuk menjawab dari rumusan masalah melalui pengumpulan data.¹⁷ Berdasarkan fokus penelitian yang dijelaskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan secara mendalam tentang penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerepan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian diharapkan memberikan manfaat. Manfaat tersebut dapat berupa teoritis maupun praktis. Penelitian kualitatif untuk manfaat penelitiannya bersifat teoritis yang artinya pengembangan ilmu. Sedangkan, manfaat praktisnya yaitu untuk memecahkan masalah.¹⁸ Berdasarkan uraian diatas manfaat penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis.
 - b. Sebagai bahan informasi dari berbagai pihak, khususnya masyarakat yang bersangkutan dan pemerintah setempat.
 - c. Sebagai pengalaman belajar dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif*, (Bandung : Alfabeta, 2017), Hal. 207

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif*, . . . Hal. 208

d. Sebagai bahan rujukan penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Pembahasan ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dalam penerapan pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jekulo Kudus untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami keseluruhan isi dari skripsi ini, maka penulis akan menggambarkan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan skripsi, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi dan halaman abstrak.

2. Bagian Isi

Bagian isi ini terdiri dari beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berisi tentang pengertian manajemen, unsur-unsur manajemen, asas manajemen, pengertian manajemen dakwah, fungsi manajemen dakwah, asas manajemen dakwah, definisi Kantor Urusan Agama, pelayanan terhadap masyarakat/publik/umum di Kantor Urusan Agama, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian,

pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian dan analisis hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran dan penutup.

3. Bagian Akhir

Bagian ini berisi daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan penulis dan lampiran-lampiran.

