

**MANAJEMEN PELAYANAN KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)  
DALAM PELAKSANAAN BIMBINGAN PRANIKAH  
KECAMATAN MEDAN TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan**

**Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar**

**Sarjana Sosial (S. Sos)**



**OLEH:**

**FADLI HAZWAN MUHAMMAD**

**NIM: 0104172092**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA MEDAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

**MANAJEMEN PELAYANAN KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)  
DALAM PELAKSANAAN BIMBINGAN PRANIKAH  
DI KECAMATAN MEDAN TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)**

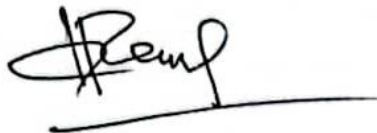
**Oleh :**

**FADLI HAZWAN MUHAMMAD**

**NIM : 0104172092**

**Program Studi : Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I**



**Dr. H. Darwin Zainuddin, MA**

**NIP. 195912311998031010**

**Pembimbing II**



**Dr. Ziaulhaq, MA**

**NIP.198211012011011007**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

**Nomor: Istimewa**  
**Lamp : 6**  
**Hal : Skripsi**  
**An. Fadli Hazwan Muhammad**

**Medan, 18 April 2022**  
**Kepada Yth:**  
**Bapak Dekan Fakultas Dakwah**  
**dan Komunikasi UIN SU**  
**Di Medan**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Fadli Hazwan Muhammad yang berjudul : Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Pelaksanaan Bimbingan Pranikah di Kecamatan Medan Timur, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.

Demikianlah untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

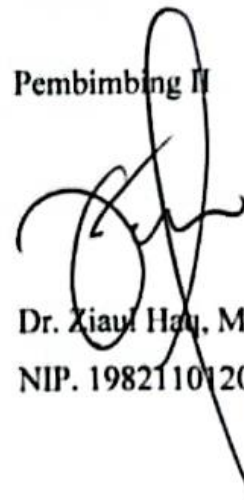
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing I



Dr. H. Darwin Zainuddin, MA  
NIP. 195912311998031010

Pembimbing II



Dr. Xiaul Haq, MA  
NIP. 19821101201101100



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Pelaksanaan Bimbingan Pranikah di Kecamatan Medan Timur, A.n Fadli Hazwan Muhammad**, telah dimunaqsyahkan dalam sidang Munaqsyah pada tanggal 24 Agustus 2022 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Pantia Sidang Munaqsyah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua

Sekretaris

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA  
NIP: 19740807 200604 1 001

Dr. Soiman, MA  
NIP: 19660507 199403 1 005

#### Anggota Penguji

1. Dr. Efi Brata Madya, M.Si  
NIP. 196706101994031003
2. Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA  
NIP. 197408072006041001
3. Dr. H. Darwin Zainuddin, MA  
NIP. 195912311998031010
4. Dr. Ziaulhaq, MA  
NIP. 198211012011011007

1. ....  
2. ....  
3. ....  
4. ....

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA



Prof. Dr. H. Lahmuddin, M. Ed  
NIP. 19620411 198902 1 002





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683

**SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI**

**Nama** : Fadli Hazwan Muhammad  
**NIM** : 0104172092  
**Jurusan** : Manajemen Dakwah  
**Judul** : Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Pelaksanaan Bimbingan Pranikah di Kecamatan Medan Timur


**Anggota Penguji**

1. Dr. Efi Brata Madya, M.Si  
NIP. 196706101994031003
2. Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA  
NIP. 197408072006041001
3. Dr. H. Darwin Zainuddin, MA  
NIP. 195912311998031010
4. Dr. Ziaulhaq, MA  
NIP. 198211012011011007

1. ....  
2. ....  
3. ....  
4. ....

Dengan ini dinyatakan dapat ditandatangani Dosen Penguji dan dijilid.

Medan, Oktober 2022  
An. Dekan  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA  
NIP. 19740807 200604 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fadli Hazwan Muhammad

Nim : 0104172092

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA)  
Dalam Pelaksanaan Bimbingan Pra Nikah Kecamatan Medan Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan ini hasil jiplakan maka gelar dan ijazah yang diberikan Universitas batal saya terima.

Medan, 10 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Fadli Hazwan Muhammad

## ABSTRAK

Nama : Fadli Hazwan Muhammad  
Nim : 0104172092  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Konsep dan Praktek Manajemen Pelayanan Kantor Urusan  
Agama (KUA) dalam Pelaksanaan Bi,bingan Pranikah  
Kecamatan Medan Timur.

Tujuan dari penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Medan adalah untuk mengetahui bagaimana konsep manajemen pelayanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Medan Timur Kota Medan, untuk mengetahui praktek pelayanan bimbingan pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Medan Timur Kota Medan dan untuk mengetahui informasi tentang faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan bimbingan pranikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

Metode penelitan yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari informan yaitu ketua KUA, staff KUA dan penghulu KUA Kecamatan Medan Timur Kota Medan melalui cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yaitu Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam pelaksanaan bimbingan pranikah di Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam setiap kegiatan yang akan dilakukan harus terlebih dahulu menetapkan program kerja, sebelum membuat program kerja, terlebih dahulu membuat rencana apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara mewujudkannya, serta proses perencanaan dan pengorganisasian dalam melakukan kegiatan Dakwah di Kota Pematangsiantar. Kecamatan Medan Timur, melaksanakan bimbingan pranikah bagi calon pengantin, menerima sertifikat bimbingan pranikah setelah itu barulah melaksanakan pernikahan.

**Kata Kunci** : Manajemen Pelayanan, Bimbingan Pranikah, Kantor Urusan Agama

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah puji penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya sholawat bertangkaikan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan umat manusia.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul **“Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Pelaksanaan Bimbingan Pranikah di Kecamatan Medan Timur”**, dalam penulisannya banyak ditemui berbagai hambatan dan rintangan serta banyak pula bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Namun, secara jujur peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti berharap kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak terhadap skripsi ini. Dengan tersusunnya skripsi ini, peneliti menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, terutama kepada:

1. Terkhusus ucapan terima kasih kepada alm. Babah tersayang Drs. Dasuki Simangunsong, ibunda tercinta Aswati Harahap, serta saudara dan saudari tercinta yang telah memberikan semangat dalam melakukan studi di UIN



Sumatera Utara Medan hingga sampai menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

2. Begitu juga kepada Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Kota Medan, Bapak Prof. Dr. Hasan Asari, MA selaku Wakil Rektor I, Ibu Dr. Hj. Hasnah Nasution, M.A selaku Wakil Rektor II, Bapak Dr. Nispul Khoiri, M.Ag selaku Wakil Rektor III, Bapak Dr. Maraimbang, MA selaku Wakil Rektor IV yang telah memberikan kesempatan bagi penulis sehingga dapat mengikuti dan melaksanakan perkuliahan ini sampai pada akhirnya dapat menyanggah gelar sarjana.
3. Bapak Prof. Dr. Lahmuiddin Lubis, M. Ed selaku dengan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Rubino, MA selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Syawaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, Bapak Dr. H. Muaz Tanjung MA selaku Wakil Dekan III yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini dan memberikan kesempatan untuk menjalankan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak pembimbing skripsi I Bapak Dr. H. Darwin Zainuddin, MA dan pembimbing skripsi II Bapak Dr. Ziaul Haq, MA yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah. Bapak Dr. Soiman, MA selaku

sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah. Ibu Khairani, M. Si selaku staf Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Kota Medan.

6. Terima kasih penulis ucapkan kepada orang-orang yang selalu mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi ini Fadhila Azmi Saragih, Indah Pratiwi Siregar, Wilda Ramadhani yang telah mendukung dan memberikan semangat untuk penulis dalam merasakan susah senangnya menyelesaikan skripsi ini.
7. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis.
8. Akhirnya kepada Allah SWT penulis berserah diri, semoga skripsi ini menjadi karya tulis yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Atas segala kebaikan yang penulis terima, penulis serahkan kepada Allah SWT, semoga dibalas kebaikan pula oleh-Nya. Aamiin.

Medan, 18 April 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Penulis



Fadli Hazwan Muhammad

NIM. 010417209

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....   | 6          |
| C. Batasan Istilah .....   | 7          |
| D. Tujuan Penelitian .....   | 9          |
| E. Manfaat Penelitian .....  | 10         |
| F. Sistematika Pembahasan .....  | 11         |
| <b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>   | <b>12</b>  |
| A. Manajemen.....  | 12         |
| B. Pelayanan .....   | 19         |
| C. Bimbingan Pranikah dan Persiapan Pranikah .....   | 24         |
| D. Fakto-faktor Penyebab Terjadinya Perceraian dalam Rumah Tangga  | 36         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>39</b>  |
| A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....  | 39         |
| B. Jenis Penelitian.....   | 39         |
| C. Informan Penelitian.....  | 40         |
| D. Sumber Data.....  | 41         |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....  | 42         |
| F. Teknik Analisa Data.....  | 44         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>  | <b>48</b>  |
| A. Konsep Manajemen Pelayanan KUA dalam Bimbingan Pranikah di<br>Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Timur ..... | 48         |
| B. Praktek Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan<br>Medan Timur.....                                 | 65         |
| C. Faktor Penghambat dan Pendukung Bimbingan Pranikah di KUA<br>Kecamatan Medan Timur.....                       | 79         |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....  | <b>82</b> |
| A. Kesimpulan .....         | 82        |
| B. Saran.....               | 84        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | <b>85</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....       | <b>90</b> |

**DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Nama Reponden .....                     | 40 |
| Tabel 4.1 Daftar Panitia Pelaksana .....          | 71 |
| Tabel 4.2 Daftar Narasumber dan Fasilitator ..... | 72 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN