

**MANAJEMEN PELAYANAN PANITIA
PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH)
EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 1439 H/2018 M**

SKRIPSI

Oleh:

AIDA

1501360911



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
1441 H/2019 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PANITIA
PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH)
EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 1439 H/2018 M**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Manajemen Dakwah**

Oleh:

Aida

1501360911



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

BANJARMASIN

1441 H/2019 M

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aida
NIM : 1501360911
Tempat, Tgl.Lahir : Banjarmasin, 23 Maret 1997
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, 09 September 2019
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Aida

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M
Ditulis oleh : Aida
NIM : 1501360911
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2019
Alamat : Jl. Pekapuran Raya Gang Sirih RT. 11 RW.01 No. 40

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 09 Muharram 1441 H
09 September 2019 M

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Ahmad Gazali, M. Hum
NIP.195811051988031001

Hj. Jumi Herlita, M.Sc
NIP.198012052015032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Hadi, S.P., MA
NIP.196912051999031001

PENGESAHAN

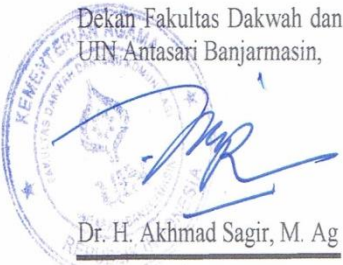
Skripsi yang berjudul *Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M* ditulis oleh *Aida* telah di ajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 20 September 2019 M/20 Muharram 1441 H





Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: **A+ (92,25)**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag
NIP. 19711217 199603 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Ahmad Salabi, S. Ag, M.Pd	1. 
2. Drs. H. Ahmad Gazali M. Hum	2. 
3. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	3. 
4. Hj. Jumi Herlita, M.Sc	4. 

ABSTRAK

Aida, 1501360911, *Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2019. Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali M. Hum dan (II) Hj. Jumi Herlita M.Sc.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, PPIH Embarkasi.

Skripsi ini disusun dengan latar belakang ketertarikan peneliti terhadap Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin pada Tahun 1439 H/2018 M terlihat dari proses kegiatannya yang begitu padat dan penggunaan konsep manajemen yang diterapkan petugas ketika jemaah calon haji (JCH) berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

Organisasi penyelenggaraan ibadah haji di embarkasi yang disebut dengan PPIH Embarkasi mengemban tugas dan bertanggung jawab melaksanakan tata kelola pelayanan jemaah haji di embarkasi baik saat keberangkatan dan kepulangan dari Arab Saudi, namun penelitian ini fokus pada manajemen pelayanan pada saat keberangkatan Jemaah Calon Haji (JCH) oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam hal ini peneliti mengamati, wawancara dan mendokumentasikan langsung subjek yang diteliti dengan anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang dilakukan PPIH Embarkasi, pelayanan apa saja yang diberikan dan upaya-upaya PPIH Embarkasi dalam meningkatkan pelayanan untuk JCH ketika berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin, peneliti juga menggunakan buku-buku yang dapat menunjang kelengkapan data.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M berjalan dengan baik. Dilihat dari segi fungsi manajemen, penyelenggaraan ibadah haji oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin telah dilakukan sesuai dengan harapan dan tujuan serta diharapkan pelayanan penyelenggaraan ini dapat lebih baik pada tahun-tahun berikutnya. Upaya-upaya PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam meningkatkan manajemen pelayanan kepada JCH juga telah terlihat dan dirasakan oleh JCH dan petugas, yang terbukti pada pembaharuan gedung, kelengkapan fasilitas, serta pelayanan yang diberikan kepada JCH ketika berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه
وسلم. أما بعد

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga peneliti skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebenar-benarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan doa. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak Syaipul Hadi, S. Ip, MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.

3. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali, M. Hum pembimbing I dan Ibu Hj. Jumi Herlita M.Sc selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, terkhusus Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang telah memberikan data dan informasi kepada peneliti.
7. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk bisa mengikuti operasional haji pada masa 2018.
8. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Operasional Haji Tahun 2018 sebagai objek penelitian yang dipelajari dan dianalisis.
9. Orang tua dan seluruh keluarga, serta sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat, bimbingan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut peneliti berdoa semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Aamiin Yaa Robbal 'Alamiin.*

Banjarmasin, 06 September 2019

Peneliti

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya sederhanaku ini kepada:

Almarhum Abah, orang tua yang telah membimbing, menyayangi serta berjuang untuk mempertahankan pendidikanku terkhusus untuk menuntut ilmu agama, Mama yang selalu mencurahkan kasih sayang dan do'a terbaik untukku dan sebagai pengganti abah sebagai tulang punggung keluarga. Serta Abah sambung yang selalu menasehati dan membimbingku.

Terima kasih atas perjuangan, pengorbanan, kasih sayang, do'a dan motivasi dari orang yang paling berjasa yang selalu menguatkan langkahku, membuatku tegak menatap hari-hariku meskipun dalam kesulitan.

Saudara-saudariku dan seluruh keluargaku yang menjaga serta mengajarkan banyak hal dalam hidupku.

Para Guru serta Dosen yang dengan ikhlas mengajariku mulai dari orang yang tidak mengetahui apa-apa hingga mendapat gelar sarjana.

Teman-temanku yang selalu mendoakan, menasehati serta menolong kawanmu ini dalam keadaan suka maupun duka. Tak perlu ku sebutkan nama kalian, karena teman terbaikku ialah ketika dunia sedang tersenyum kepadaku maka kalian tak iri dengan kondisiku, dan ketika dunia sedang tak berpihak padaku, maka kalian tidak meninggalkanku.

*Almamaterku Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Manajemen Dakwah*

Terimakasih untuk semua yang telah memberi makna dan kenangan.

MOTTO

إِذَا جَاءَ نَصْرُ اللَّهِ وَالْفَتْحُ ﴿١﴾ وَرَأَيْتَ النَّاسَ يَدْخُلُونَ فِي دِينِ اللَّهِ أَفْوَاجًا ﴿٢﴾

فَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ وَأَسْتَغْفِرْهُ إِنَّهُ كَانَ تَوَّابًا ﴿٣﴾

Apabila telah datang pertolongan Allah dan kemenangan,
Dan kamu Lihat manusia masuk agama Allah dengan berbondong-
bondong,

*Maka bertasbihlah dengan memuji Tuhanmu dan mohonlah
ampun kepada-Nya. Sesungguhnya Dia adalah Maha Penerima
taubat.*

Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman transliterasi arab-indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1998.

- | | |
|------------|------------|
| 1. ا : A | 16. ط : Th |
| 2. ب : B | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T | 18. ع : ‘ |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J | 20. ف : F |
| 6. ح : H | 21. ق : Q |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K |
| 8. د : D | 23. ل : L |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M |
| 10. ر : R | 25. ن : N |
| 11. ز : Z | 26. و : W |
| 12. س : S | 27. ه : H |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ‘ |

14. ص : Sh

29. ي : Y

15. ض : Dh

Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang : Ā/ ā

2. Kasrah Panjang : Ī/ ī

3. Dhammah Panjang : Ū/ ū

4. Aw : أُو

5. Ay : أَي

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

2. Vokal Panjang (*mad*):

Fathah (baris atas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الْقَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, الْمَسَاكِينُ ditulis *al-masākīn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihūn*.

3. Kata sanding *alif + lam*

Bila diikuti dengan huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الْكَافِرُونَ ditulis *al-kāfirūn*.

Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالُ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta'marbutah*

Bila terletak diakhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: الْمَبَقَرَةُ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: الزَّكَاةُ الْمَالُ ditulis *zakāt al-māl*, atau سُورَةُ النَّسَاءِ ditulis surat an-Nīsā.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: ditulis وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikasi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. Manajemen.....	13
1. Pengertian Manajemen.....	13
2. Pentingnya Manajemen.....	18
3. Tujuan Manajemen.....	19
B. Pelayanan	25
1. Pengertian Pelayanan	25
2. Ruang Lingkup Pelayanan	28
3. Dimensi Kualitas Layanan	32

4. Strategi Mewujudkan Layanan Prima	35
5. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	42
C. Manajemen Pelayanan	45
1. Manajemen Kualitas Jasa/Pelayanan	45
2. Manajemen Pelayanan Haji.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	49
B. Subjek dan Objek Penelitian	50
C. Lokasi Penelitian.....	50
D. Data dan Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Analisis Data.....	53
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	55
1. Lokasi Penelitian.....	55
2. Profil.....	55
3. Visi Misi.....	58
4. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi).....	60
5. Profil Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Bjm.....	63
6. Penyajian Data	77
a. Manajemen Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin pada Tahun 1439 H/2018 M.....	77
b. Aspek Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.....	90
c. Upaya-upaya PPIH Embarkasi dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Bjm	94
B. Pembahasan.....	95
1. Manajemen Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M	95
2. Aspek Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018M.....	119
3. Upaya-upaya PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam Meningkatkan Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	122
C. Analisis Data	128
1. Manajemen Pelayanan dan Meningkatkan Pelayanan PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.....	128
2. Upaya-upaya PPIH Embarkasi dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	136
BAB V PENUTUP.....	137
A. Simpulan	137

B. Saran-saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hlm.
1.	Tabel 4.1 Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	57
2.	Tabel 4.2 Seksi-seksi PHU Kemenag. Prov. Kalimantan Selatan.....	61
3.	Tabel 4.3 Keanggotaan PPIH Embarkasi.....	63
4.	Tabel 4.4 Pengangkatan dan Masa Kerja PPIH Embarkasi.....	64
5.	Tabel 4.5 Tugas Unsur Para Pimpinan PPIH Embarkasi.....	64
6.	Tabel 4.6 Tugas Unsur Pembantu Pimpinan PPIH Embarkasi.....	65
7.	Tabel 4.7 Pelaksanaan Tugas dibawah Sekretaris.....	66
8.	Tabel 4.8 Unsur Pelaksana dan Pembantu Pelaksana.....	68
9..	Tabel 4.9 Uraian Tugas Masing-masing Bidang dan Seksi Pelaksana.....	71
10.	Tabel 4.10 Porsi Haji Reguler per-Kab/Kota se-Kalsel.....	78
11.	Tabel 4.11 Jadwal Pemberangkatan JCH Embarkasi Bjm Tahun 2018.....	80
12.	Tabel 4.12 Prosedur Tetap.....	81
13.	Tabel 4.13 Realisasi Pemberangkatan JCH.....	107
14.	Tabel 4.14 Upaya PPIH Embarkasi Bjm Meningkatkan Pelayanan.....	124
15.	Tabel 4.15 Kualitas Jasa/Pelayanan PPIH Embarkasi berdasarkan Riset Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).....	125

DAFTAR BAGAN

No.	Uraian	Hlm.
1.	Bagan 2.1 Proses Pelayanan.....	27
2.	Bagan 4.1 Struktur Organisasi <i>Permanent System</i>	103
3.	Bagan 4.2 Struktur Organisasi <i>Non Permanent System</i>	104
4.	Bagan 4.3 <i>SOP</i> Penerimaan JCH di Asrama Haji Embarkasi Bjm.....	106

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hlm.
1.	Gambar 4.1 Penerimaan JCH di Asrama Haji Embarkasi.....	88
2.	Gambar 4.2 Akomodasi berupa Gedung Asrama untuk JCH.....	90
3.	Gambar 4.3 Pemantauan Pelayanan Katering.....	91
4.	Gambar 4.4 Pemantapan Manasik JCH di Lapangan.....	92
5.	Gambar 4.5 JCH Mengisi Data sebelum Masuk Aula Jeddah.....	93
6.	Gambar 4.6 Kuesioner untuk Jemaah dari Asrama Haji Embarkasi.....	94
7.	Gambar 4.7 Rapat PPIH Embarkasi Banjarmasin.....	109
8.	Gambar 4.8 JCH mendapat Akomodasi.....	110
9.	Gambar 4.9 Para Pengawas Operasional Haji.....	116
10.	Gambar 4.10 Laporan Harian PPIH Embarkasi Banjarmasin.....	118