

**PELAYANAN PEMBERANGKATAN IBADAH HAJI
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH**

SKRIPSI

OLEH

IIS SHALEHAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**PELAYANAN PEMBERANGKATAN IBADAH HAJI
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh

Iis Shalehah

190104030169

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Iis Shalehah
NIM : 190104030169
Tempat/Tanggal Lahir : Basarang, 10 Agustus 2001
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, **“Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah”** 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, 29 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Iis Shalehah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939
website: www.fdik.uin-antasari.ac.id, email: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: [fdikuinantasari](https://www.instagram.com/fdikuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : B-305 /Un.14/III.4/PP.00.9/03/2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Iis Shalchah
NIM : 190104030169
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

PELAYANAN PEMBERANGKATAN IBADAH HAJI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KAPUAS UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH

Hasil Uji Plagiasi : 23%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 Maret 2023

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



Check Plagiasi 1

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

22%
INTERNET SOURCES

5%
PUBLICATIONS

9%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	3%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	2%
5	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
6	widuri.raharjo.info Internet Source	1%
7	Submitted to IAIN Bone Student Paper	1%
8	jurnal.fikom.umi.ac.id Internet Source	<1%
9	tegal.kemenag.go.id Internet Source	<1%

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji
Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk
Meningkatkan Kepuasan Jemaah
Ditulis oleh : Iis Shalehah
NIM : 190104030169
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2023/2024
Alamat : Basarang km 3, Kec. Basarang, Kabupaten Kapuas

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

Banjarmasin, 29 Maret 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Restu Khafiq SE, MM
NIP.198602142015031003

Sri Anatarhanah SEI, MSI
NIP.198909112015032005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji**
Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan
Jemaah ditulis oleh Iis Sholihah, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

Hari : Kamis

Tanggal : 13 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 91 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh Amrie, MA.

963050219922031005

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh MA	1.
2. Restu Khaliq, MM	2.
3. Sri Anafarhanah, SEI, MSI	3.
4. Devi Noviyanti, SE., MM	4.

ABSTRAK

Iis Shalehah. 190104030169. *Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, Pembimbing (I) Restu Khaliq SE, MM dan Pembimbing (II) Sri Anafarhanah, SEI, MSI, Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

Kata Kunci: *Pelayanan, Haji, dan Kepuasan Jemaah*

Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah bisnis atau perusahaan, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atas apa yang dirasakan. Setiap tahunnya terus bertambah calon jemaah haji, dan beberapa tahun terakhir ini jumlah jemaah semakin meningkat, terutama calon jemaah dari Indonesia, maka dari itu pemerintah atau pihak yang bersangkutan terutama Kementerian Agama Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah perlu merencanakan sebaik-baiknya untuk menyambut dan memberikan pelayanan yang baik kepada calon jemaah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dalam pemberangkatan haji untuk meningkatkan kepuasan jemaah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah yaitu pertama, *performance* kinerja dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji mulai dari administrasi, manasik, kesehatan jemaah, transportasi, konsumsi dan pada saat pemberangkatan. Kedua yaitu *Informations*, adanya *website-website* Kementerian Agama dan media *WhatsApp* memberikan kemudahan informasi yang didapatkan para calon jemaah haji dan jemaah haji dan informasi tahapan sebelum keberangkatan pelaksanaan haji. Ketiga yaitu *Economy* meliputi sarana prasarana yang mendukung dalam pelayanan, *easy passport* dan pemanfaatan teknologi informasi. Keempat yaitu *Control* dalam pelaksanaan keberangkatan jemaah haji, Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bekerja sama dengan Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian dan Satpol PP. Kelima *Efficiency*, dalam pelayanan keberangkatan sudah diatur dengan baik mulai dari konsep pelayanan *easy passport*, kapasitas muatan Bus, pemanggilan jemaah, dan jadwal pelaksanaan ibadah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Keenam *Service*, pelayanan yang diberikan meliputi, administrasi, kesehatan, manasik haji, transportasi dan konsumsi.

KATA PENGANTAR

الْحَامِدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَا بَعْدُ

Segala puji Saya panjatkan kepada Allah SWT tuhan semesta alam, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang berkat Taufik dan Hidayah-Nya dapat membawa saya pada skripsi ini. Tak lupa sholawat serta salam kepada kekasih junjungan Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman serta nantinya dapat berkumpul dengan beliau, orang yang dicintai dan mencintai beliau di akhirat kelak Aamiin.

Sesungguhnya dengan pertolongan Allah SWT dan Ridha dari kedua orang tua maka skripsi ini yang berjudul “**Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah**” dapat diselesaikan, tentunya juga melibatkan pihak lain yang begitu besar pengaruh dan jasanya, atas fasilitas, bimbingan, dukungan, motivasi dan semangat maka dari itu sebagai tanda terimakasih dan rasa syukur maka penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada Yth:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, S.Ag., MA sebagai Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

dan selaku Dosen Pembimbing II yang begitu baik, sabar dalam membimbing, memberikan masukan, arahan, semangat, motivasi serta koreksi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Restu Khaliq, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang sangat keren dan yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, semangat, koreksi, serta motivasi yang begitu berdampak kepada penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi terkhusus dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis berkuliah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
6. Seluruh Staf Administrasi UIN Antasari dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang banyak membantu pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
7. Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarmasin yang menjadi tempat penulis mencari buku referensi dan menjadi tempat mengerjakan skripsi yang cukup nyaman.
8. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang menjadi tempat penulis melakukan penelitian terkhusus Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
9. Bapak dan Ibu Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang bersedia meluangkan waktu untuk

memberikan informasi dan data dalam menunjang penelitian skripsi ini serta memberikan dukungan dan semangat.

10. Bapak dan Ibu jemaah haji Kapuas tahun 2022 yang bersedia meluangkan waktunya untuk penulis mendapatkan data-data dalam skripsi ini.
11. Teman-teman lokal 19C2 dan keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2019, dan teman-teman organisasi yang memberikan pengetahuan, pengalaman dan semangat selama kuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan ini mengucapkan terima kasih banyak kepada semua yang terlibat, semoga skripsi ini bermanfaat dan mendapatkan keberkahan ilmu dunia dan akhirat Aamiin Ya Robbal Alaamiin.

Banjarmasin, 14 Maret 2023

Penulis

MOTTO

**KAMU TIDAK MENJADI APA YANG KAMU MAU
TETAPI KAMU AKAN MENJADI APA YANG KAMU YAKINI**

-Oprah Winfrey-

KATA PERSEMBAHAN

Ini adalah karya tulis yang sederhana, yang telah saya selesaikan dengan baik, tepat waktu, dan sabar. Keterlibatan orang-orang yang saya sayangi da hebat, begitu berarti dalam memberikan pelajaran, pengalaman, dan warna-warni dalam kehidupan saya selama dua puluh satu tahun, maka dari itu saya ucapkan terimakasih yang begitu tulus dari hati kepada orang-orang tersebut, skripsi ini saya persembahkan kan untuk:

Kedua orang tua Saya, Mama Julaiha dan Abah Ali yang tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa restu, keridhoan, baik dukungan secara moril dan materi serta semangat, juga kepada Abang Sam'uni, kakak dan adikku tersayang, telah menjadi semangat dan motivasi secara langsung dan tidak langsung.

Teman-teman masa kecil saya terutama teman-teman organisasi saya Komunitas Payung Dakwah, Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, dan Ldk As-Syifa, kalian berarti dalam proses terbentuknya saya sekarang.

Teman seperjuangan dari MAN Kapuas hingga ke bangku kuliah, semoga kita sukses ya guys.

Tempat magang PT. Ma'ali dan juga teman-teman KKN Desa Mantuyan Kabupaten Balangan serta masyarakat yang sangat ramah dan baik, pengalaman yang selalu melekat dalam ingatan dan untuk semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya menyayangi kalian dengan tulus.

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 1988.

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: \bar{A}/\bar{a}
2. Kasrah Panjang: \bar{I}/\bar{i}
3. Dhammah Panjang: \bar{U}/\bar{u}
4. أو : Aw
5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap
Misalnya: ربنا ditulis rabbanâ.
2. Vokal panjang (mad):
Fathah (baris di atas) ditulis â, kasrah (baris di bawah) ditulis î, serta dammah (baris di depan) ditulis dengan û. Misalnya; القارعة ditulis alqâri'ah, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.
3. Kata sandang alif + lam (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis alkâfirûn. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis ar-rijâl.
4. Ta' marbûthah (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis h, misalnya; البقرة ditulis al-baqarah.
Bila ditengah kalimat ditulis t, misalnya; المال زكاة ditulis zakât almâl, atau النساء سورة ditulis sûrah an-Nisâ'.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya;
وهو خير الرزقون ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
BUKTI BEBAS PLAGIASI	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	xi
KATA PERSEMBAHAN	xii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiv
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Signifikansi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	Error! Bookmark not defined.
A. Definisi Teoritik.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Fungsi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Ruang Lingkup Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4. Pelayanan yang Baik	Error! Bookmark not defined.
5. Pemberangkatan Ibadah Haji	Error! Bookmark not defined.
6. Kepuasan Jemaah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Teoritik.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Lokasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Subjek dan Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- D. Data dan Sumber Data**Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas **Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk meningkatkan Kepuasan Jemaah.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Terkait Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Kinerja (*Performance*).....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Informasi (*Informations*)**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Ekonomi (*Economy*).....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Kontrol (*Control*)**Error! Bookmark not defined.**
 - 5. Efisien (*Efficiency*).....**Error! Bookmark not defined.**
 - 6. Pelayanan (*Service*)**Error! Bookmark not defined.**
 - 7. Faktor Pendukung dan Penghambat.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.

- A. Simpulan**Error! Bookmark not defined.**
- B. Rekomendasi**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN-LAMPIRANError! Bookmark not defined.

DAFTAR RIWAYAT HIDUPError! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 4 : SK Pembimbing & Lampiran
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Seminar
- Lampiran 6 : Berita Acara Seminar
- Lampiran 7 : Surat Izin Riset