

**MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JEMAAH HAJI
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

OLEH

RIZQI YANUARI SAPUTRA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/ 1446 H

**MANAJEMEN PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JEMAAH HAJI
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

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

OLEH

**RIZQI YANUARI SAPUTRA
170103030115**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2024 M/ 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Yanuari Saputra

NIM : 170103030115

Tempat/Tanggal Lahir : Tabukan, 21 Januari 1998

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa yang berjudul, "**Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian 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, 21 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Rizqi Yanuari Saputra

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji
Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru
Ditulis oleh : Rizqi Yanuari Saputra
NIM : 170103030115
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2023/2024
Alamat : Jl. Karang Anyar 2 Komp. Wirapratama 1 blok I no. 02
RT 044 RW 008 Kel. Loktabat Utara Banjarbaru Kec.
Banjarbaru Utara

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

Banjarmasin, 21 Juni 2024

Pembimbing I



Sri Anafarhanah, SE., MSI
NIP. 198909112015032005

Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

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



Sri Anafarhanah, SE., MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN

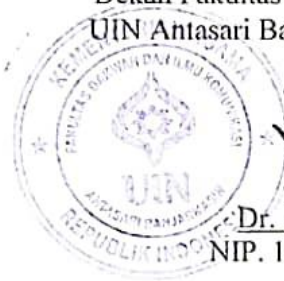
Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru** ditulis oleh Rizqi Yanuari Saputra, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juli 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 87 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin.



Dr. H. M. Abduh, MA.
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M. Ag	1.
2. Devi Noviyanti, SE. M.M	2.
3. Sri Anafarhanah, SEI. MSi	3.
4. Hj. Jumi Herlina, M. Sc	4.

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini Rizqi Yanuari Saputra persembahkan untuk kedua orang tua, Abah dan mama tercinta. Terima kasih atas doa, restu, motivasi, semangat, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga yang telah diberikan. Terima kasih atas perjuangan Abah dan Mama yang sungguh luar biasa, baik secara materi, pikiran dan tenaga yang tersita hanya untuk memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya, tidak ada suatu hal yang paling membuat ku bahagia selain dapat mengukir senyuman indah di wajah Abah dan Mama. Terima kasih sudah menjadi support system terbaik sepanjang masa, nasihat-nasihat kalian berdua tidak akan pernah saya lupa, Panjang umur sehat selalu Abah dan Mama.

Rizqi Yanuari Saputra persembahkan juga skripsi ini untuk keluargaku, istriku dan anakku tercinta. semoga senantiasa diliputi kebahagiaan dan selalu diberikan kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ . أَمَّا بَعْدُ .

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Shalawat dan salam semoga selalu tercurah keharibaan junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Beserta seluruh keluarganya, sahabat dan para pengikutnya sampai akhir zaman.

Alhamdulillah, dengan segala Rahmat dan Inayah-Nya skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru*” sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana dalam bidang Manajemen Dakwah pada Kampus Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin ini telah dapat diselesaikan.

Penulis sangat menyadari, dalam penulisan skripsi ini banyak sekali menerima bantuan, baik tenaga maupun pikiran. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan tersebut, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, M.A sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI sebagai Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.

4. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI, Dosen Pembimbing 1 sekaligus dosen Akademik penulis yang telah berkenan memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi serta meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE., MM, sebagai Dosen Pembimbing II penulis yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, dan tenaga kerja beserta para staff yang banyak memberikan bantuan pelayanan administrasi selama kuliah hingga pada pengakhiran skripsi.
7. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam peminjaman buku yang diperlukan.
8. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam peminjaman buku yang penulis perlukan.
9. Narasumber dari Kementerian Agama kota Banjarbaru yang berkenan untuk memberikan informasi perihal data-data yang diperlukan dalam penelitian.

10. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua, saudara-saudari yang selalu memberikan support, motivasi, baik secara moril maupun materil dan selalu memanjatkan doa yang terbaik untuk penulis.
11. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah terkhusus angkatan 2017, terima kasih atas segala perhatian dan kesetiaan selama ini selama menimba ilmu di UIN Antasari Banjarmasin.
12. Seluruh pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi ini.

Atas bantuan dan dukungan yang tak ternilai harganya tersebut penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya teriring doa yang tulus semoga Allah SWT memberi ganjaran yang berlipat ganda. Amin. Akhirnya dengan mengharap Ridha dan Rahmat Allah SWT, semoga skripsi ini ada manfaatnya terutama bagi diri penulis dan semua kalangan.

Banjarmasin, 21 Juni 2024

Penulis

ABSTRAK

Rizqi Yanuari Saputra. 170103030115. Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2024.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Ibadah Haji

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan Teknik analisis data reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Manajemen pelayanan Jemaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Banjarbaru yaitu meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru, antara lain: pelayanan pendaftaran, pembayaran BPIH, pembatalan, penyusunan kelengkapan dokumen Jemaah, bimbingan manasik haji, pembentukan regu dan rombongan, pemberangkatan, serta pemulangan. Hasil wawancara dengan beberapa Jemaah haji diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru telah sesuai dengan apa yang diharapkan. 2) Beberapa faktor penghambat, diantaranya: ketidaksinkronan dokumen Jemaah haji, Jemaah haji tidak memiliki dokumen inti, Jemaah haji mengganti identitas diri tanpa melapor pada Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kota Banjarbaru, masalah perbedaan nama pada paspor Jemaah, ruangan PHU yang belum memadai, peralatan yang menunjang pelayanan masih belum mencukupi, kurang terkoordinirnya pelayanan kepulangan Jemaah haji setibanya di tanah air, tidak adanya website khusus Kemenag Kota Banjarbaru, serta tidak tersedianya kotak saran yang bertujuan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	2
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	9
MOTO HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PERSEMBAHAN	3
KATA PENGANTAR	7
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	Error! Bookmark not defined.
1. Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Ibadah Haji.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

D. Data dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. SIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
B. REKOMENDASI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.