

**KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA TANAH BUMBU**

SKRIPSI

**OLEH
SITI MUHIMMATUL ULYA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN
AGAMA TANAH BUMBU**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh
Siti Muhimmatul Ulya
200104030028

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Muhimmatul Ulya
NIM : 200104030028
Tempat/Tanggal Lahir : Ngawi, 06 Februari 2002
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima saksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 27 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Siti Muhimmatul Ulya



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 1569/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Siti Muhimmatul Ulya
NIM : 200104030028
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu

Hasil Uji Plagiasi : 10%

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

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 30 Desember 2024

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Taufiqurrahman



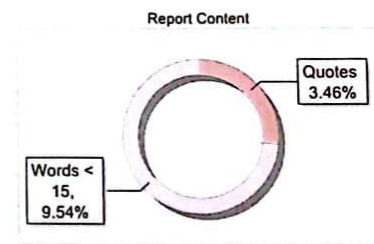
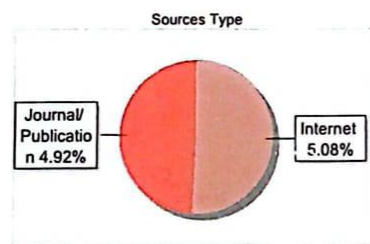
The Report is Generated by DrillBit Plagiarism Detection Software

Submission Information

Author Name	Siti Muhammadiyah Ulya
Title	KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TANAH BUMBU
Paper/ Submission ID	2905364
Submitted by	turn Idik @um-antasarri.ac.id
Submission Date	2024-12-30 15:24:21
Total Pages, Total Words	73, 11787
Document type	Thesis

Result Information

Similarity 10 %



Exclude Information

Quotes	Excluded
References/Bibliography	Excluded
Source: Excluded < 15 Words	Excluded
Excluded Source	0 %
Excluded Phrases	Not Excluded

Database Selection

Language	Non-English
Student Papers	Yes
Journals & publishers	Yes
Internet or Web	Yes
Institution Repository	Yes



PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor
Kementerian Agama Tanah Bumbu
Ditulis oleh : Siti Muhimmatul Ulya
NIM : 200104030028
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2024
Alamat : Jl. Kapitan Laut Pulo desa Gusunge rt.01 kec.
Kusan Hilir kab. Tanah Bumbu

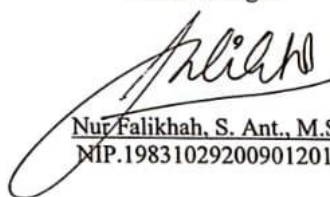
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I



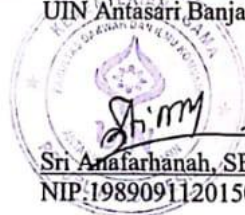
Syaipul Hadi, S.IP., MA
NIP.196912051999031001

Pembimbing II



Nur Falikhah, S. Ant., M.Sc
NIP.198310292009012011

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



Sri Anafarhanah, SEI, M.SI
NIP.198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu ditulis oleh Siti Muhimmatul Ulya telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 6 Januari 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 90 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Abduh Amrie, MA
NIP. 19630502199231005

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Abduh Amrie, MA	1.
2. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

Siti Muhimmatul Ulya: NIM 200104030028 *Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu*, Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA. Pembimbing: (II) Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Program Studi Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2024.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ibadah Haji

Penelitian ini memberikan pemikiran tentang pentingnya kualitas pelayanan bagi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu, sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada para jemaah haji dan memberikan pengetahuan kepada para jemaah mengenai pelayanan haji. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Pelayanan ibadah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, serta konsultasi haji. Metode pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek pada penelitian ini adalah kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf dan calon jemaah haji yang melakukan pelayanan di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji seperti *reliability* (kehandalan) para staf, *responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan oleh staf untuk calon jemaah, *assurance* (jaminan) yang diberikan, *empathy* (empati) staf kepada calon jemaah, dan *tangible* (bukti fisik/fasilitas) yang digunakan pada pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, serta konsultasi haji sudah berkualitas. Terbukti dengan respon, kenyamanan serta keamanan yang dirasakan oleh calon jemaah haji saat melakukan pelayanan haji di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Dilihat juga dari kehandalan staf yang sudah mampu menguasai teknologi dan mampu memberikan penjelasan secara rinci, serta daya tanggap staf yang cepat respon saat ada calon jemaah haji yang mengalami masalah. Begitupun dengan empati para staf saat ada calon jemaah yang lansia maupun yang berkebutuhan khusus, mereka akan tetap melayaninya tanpa membedakan.

MOTTO

“Jangan berlebihan melakukan apapun, selain doa. Berdoalah tak henti dan sepenuh hati, sebab yang kau pinta adalah Dia sang maha mulia lagi pemberi karunia. Dia mengijabah doa dari hamba yang menghiba kepada-Nya.”

(Ustadah Halimah Alaydrus)

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti persembahkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran, kemudahan, dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Shalawat serta salam selalu tucurahkan keharibaan Baginda Nabi besar Muhammad SAW. Sebagai suri tauladan bagi seluruh umat manusia dan sebagai manusia terbaik yang diciptakan Allah SWT. Semoga kita senantiasa meneladani akhlak beliau dan berharap mendapatkan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah menjadi *support system*, membantu, menemani, memotivasi, dan juga berperan dalam penyelesaian skripsi ini, karya tulis ini peneliti persembahkan untuk:

- Kedua orang tua tercinta (Bapak Muhamad Asrofi dan Ibu Siti Fatimah), yang telah menjadi sumber kekuatan dan semangat ketika peneliti merasa lelah dan putus asa. Yang selalu mendoakan peneliti agar dimudahkan, dan dilancarkan segala urusannya. setiap langkah dan perjuangan ini tak akan mungkin terjadi tanpa dukungan dan kasih sayang mereka yang selalu hadir dalam setiap detik perjalanan hidup peneliti. Mereka telah berjuang dalam memberikan fasilitas dan materi terbaik untuk peneliti dalam menyelesaikan masa *study*.
- Saudari, adik saya Lathifa Roikhatul Jannati yang telah memberikan dukungan, doa dan juga menjadi penyemangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi, semoga kita menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.

- Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing skripsi, Bapak Syaipul Hadi dan Ibu Nor Falikhah yang selalu memberikan masukan, arahan, dan bimbingan sehingga peneliti semakin termotivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan dan perlindungan untuk Bapak dan Ibu.

Terima kasih pula kepada semua pihak yang mungkin lupa peneliti cantumkan. Terima kasih telah membantu peneliti baik berupa materi maupun nonmateri. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian dengan kebaikan yangberlipat ganda di dunia maupun di akhirat. *Aamiin
Amiin Yaa Rabbal 'Alamin.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu”, dengan lancar dan sesuai harapan. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah memberikan dukungan berupa bimbingan, dorongan semangat, dan motivasi, membuat peneliti bisa mempertahankan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu peneliti menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA. Rektor UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan wadah untuk menggali ilmu pengetahuan selama kuliah dikampus UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, yang telah menyetujui skripsi ini untuk dimunaqasyahkan.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, M.SI Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui serta menerima judul skripsi ini.
4. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi hingga

terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang juga sudah membantu memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta koreksi sehingga terselesaikannya penelitian ini.
6. Para Dosen beserta staf karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang banyak memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran,serta pelayanan akademik kepada peneliti selama berkuliah hinggasampai pada tahap penyusunan skripsi ini.
7. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan tempat dan layanan yang baik bagi peneliti dalam memudahkan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bapak Abdul Hadi, S.Ag yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan sudah mau meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk peneliti.
9. Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu yang telah memberikan izin dan kemudahan bagi peneliti melakukan penelitian ditempat ini.
10. Peneliti tentunya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada, orang tua, saudara, keluarga dan teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang telah berpartisipasi dalam memberikan doa, motivasi, bantuan materi maupun non materi, serta saran kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Terimakasih juga peneliti ucapkan untuk diri sendiri, karena sudah mampu menyelesaikan skripsi ini. Meskipun banyak hal yang dilewati tapi peneliti

berusaha menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.*

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membantu dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan penelitian ini. Peneliti juga berharap semoga apa yang telah tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya maupun bagi pembaca umum. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.*

Banjarmasin, Januari 2025

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman 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	:	<u>H</u>	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				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ	a	Fathah
اِ	i	Kasrah
اُ	u	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اِي	ai	a dan i
اُو	au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialih aksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialih aksarakan menjadi huruf/h/(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialih aksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jikamenurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialih aksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abdal-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَّتْ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْأِسْتِثْلَاعِ	hub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرَفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Keaslian Tulisan	ii
Halaman Bukti Bebas Plagiasi	iii
Halaman Persetujuan	v
Halaman Pengesahan	vi
Halaman Abstrak	vii
Halaman Motto.....	viii
Halaman Kata Persembahan	ix
Halaman Kata Pengantar	xi
Halaman Transliterasi	xiv
Halaman Daftar Isi	xix
Halaman Daftar Gambar	xxi
Halaman Daftar Bagan	xxii
Halaman Daftar Lampiran.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Tinjauan Teoritik	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Haji	24
B. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Subjek dan Objek penelitian	33
D. Data dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknis Analisis Data	37
G. Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil penelitian	40
1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu	40

2. Gambaran Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu	48
3. Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu	56
B. Pembahasan atau Analisis	63
1. Analisis Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu	63
2. Analisis Standar Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.....	65
3. Analisis Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu	68
 BAB V PENUTUP.....	83
A. Simpulan	83
B. Saran	84
Daftar Pustaka	85
Lampiran – Lampiran	90
Daftar Riwayat Hidup	130

HALAMAN DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.....	47
Gambar 4.3 Staf melakukan pengecekan persyaratan pendaftaran haji	49

HALAMAN DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	32
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Tanah Bumbu	48
Bagan 4.2 Tahapan Pembatalan Haji	53

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	91
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	94
Lampiran 3 Berita Acara	96
Lampiran 4 Surat Izin Riset	97
Lampiran 5 Surat Selesai Riset	98
Lampiran 6 Dokumentasi	99