

KINERJA PELAYANAN HAJI FURODA PADA PT PANCAR NI'MAH DI KABUPATEN BANJAR

SKRIPSI

Oleh:
Abdul Kahfi
210104030105



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**



KINERJA PELAYANAN HAJI FURODA PADA PT PANCAR NI'MAH DI KABUPATEN BANJAR

SKRIPSI

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

**Oleh:
Abdul Kahfi
NIM. 210104030105**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Kahfi
Nim : 210104030105
Tempat/Tanggal Lahir : Kotabaru, 24 April 2003
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "Strategi Pelayanan Haji Furoda Pada PT Pancar Ni'mah Sungai Sipai Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar" 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, 25 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



BUKTI BEBAS PLAGIASI



**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 Ig: [fdkuinantasari](#)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 1132/Un.14/III.4/PP.00.9/10/2025

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

Nama : Abdul Kahfi
NIM : 210104030105
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**STRATEGI PELAYANAN HAJI FURODA PADA PT PANCAR NI'MAH SUNGAI SIPAI
KECAMATAN MARTAPURA KABUPATEN BANJAR**

Hasil Uji Plagiasi : 6%

Berdasarkan 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 diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 07 November 2025

a.n. Dekan



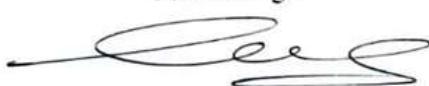
PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Haji Furoda Pada PT Pancar Ni'mah Sungai Sipai Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar
Ditulis Oleh : Abdul Kahfi
NIM : 210104030105
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2025/2026
Alamat : Jl. Griya Asri II, Blok F No 19 Banjarbaru

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

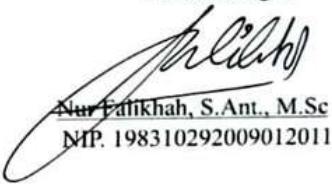
Banjarmasin, 25 Agustus 2025

Pembimbing I



Drs. Ahmad Rijali, M.Pd
NIP. 196802191993031004

Pembimbing II



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

Mengetahui,

Ketua jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anggarranah, SEI., MSI
NIP. 19890911201532005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Kinerja Pelayanan Haji furoda Pada PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar" ditulis oleh Abdul Kahfi telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Desember 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 78 (B+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag	1.
2. Devi Noviyanti, SE., MM	2.
3. Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd	3.
4. Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc	4.

ABSTRAK

Abdul Kahfi: NIM. 210104030105. *Kinerja Pelayanan Haji furoda pada PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar.* Pembimbing (I): Drs. Ahmad Rijali, M.Pd. (II): Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2025.

KATA KUNCI: Kinerja Pelayanan, Haji furoda

Haji furoda merupakan program haji khusus yang menggunakan visa undangan langsung dari pemerintah Arab Saudi, di luar kuota resmi yang ditetapkan Kementerian Agama RI. PT Pancar Ni'mah, yang berbasis di Martapura, Kalimantan Selatan, mulai menyelenggarakan layanan haji furoda sejak tahun 2023 untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang ingin berhaji tanpa menunggu antrean panjang. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan jumlah pendaftar akibat kondisi ekonomi dan tingginya biaya keberangkatan.

Meskipun begitu, PT Pancar Ni'mah tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan menyesuaikan harga secara rasional dan menjaga mutu layanan. Di tengah tantangan regulasi visa dan kondisi ekonomi, kinerja pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan dan kenyamanan jemaah. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk menelusuri lebih dalam mengenai kinerja pelayanan haji furoda yang diterapkan oleh PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Subjek penelitian ini terdiri dari direktur utama, staf kepegawaian, staf *ticketing*, staf haji, dan jemaah haji furoda. sementara objek penelitian berfokus pada kinerja pelayanan haji furoda pada PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data, peneliti menggunakan tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pancar Ni'mah memberikan fasilitas dan pelayanan yang nyaman dengan menyiapkan staf yang profesional, menyediakan akses informasi yang mudah, serta menjaga keamanan dan kenyamanan jemaah selama ibadah haji. Kinerja ini dinilai berhasil karena mampu membuat jemaah merasa puas dan percaya terhadap pelayanan dari perusahaan PT Pancar Ni'mah serta memberikan pengalaman ibadah haji furoda yang baik. Meskipun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَىٰ أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ

عَلَىٰ أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ وَعَلَىٰ آلِهٖ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kinerja Pelayanan Haji furoda pada PT Pancar Ni’mah Kabupaten Banjar”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd. Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiyah, MSI. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Ibu Sri Anafarhanah SEI., MSI. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
4. Bapak Drs. Ahmad Rijali, M.Pd, sebagai dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan skripsi penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
5. Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc, sebagai dosen pembimbing II sekaligus dosen

penasehat akademik yang telah banyak memberikan arahan, masukan mulai dari awal pembuatan judul sampai terselesaiannya skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh dosen dan karyawan UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
7. Kepada Pimpinan atau direktur utama dan para staf PT Pancar Ni'mah yang sudah membantu penulis memberikan informasi beserta data-data dari perusahaan tersebut untuk melengkapi skripsi ini.

MOTTO

“Kesalahan terbesar seseorang adalah menganggap
masih ada hari esok”

“Jadikan pengalaman sebagai pelajaran untuk menjadi lebih baik, dan
tanamkan kejujuran sebagai kunci kesuksesan”

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan
menguji kekuatan akarnya”

-Ali Bin Abi Thalib-

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobbil alamin atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini., sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Skripsi ini akan saya persesembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berjasa dalam hidup saya. untuk karya sederhana ini, maka penulis persesembahkan untuk:

Teruntuk kedua orang tua yang saya cintai dan sayangi

“Bapak Tamrin & Ibu Rafika Hasmi”

Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang mama bapak selalu berikan dan yang selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan segala pengorbanan yang tak ternilai sejak awal hingga hari ini. Tanpa kalian, saya tidak akan sampai di titik ini. Semoga hasil kecil ini bisa menjadi kebanggaan dan wujud terima kasih atas semua cinta dan perjuangan yang telah kalian berikan.

Teruntuk kakak/adikku tercinta

“Sukmawati & Hafiz Hidayat”

Terimakasih kepada kakak/adikku tercinta, yang tak pernah lelah menjadi tempatku bersandar dalam segala suka dan duka. Untukmu yang diam-diam selalu mendoakan, yang tahu cara menguatkan bahkan tanpa kata-kata. Terima kasih telah menjadi pelita saat aku nyaris padam, dan menjadi alasan untukku tetap melangkah ketika semuanya terasa berat.

Teruntuk seseorang yang berarti dalam hidup saya
“Sheila Rosalia”

Untuk kamu, yang selalu hadir sebagai penguat di setiap langkahku. Terima kasih atas kesabaranmu dalam menemaniku melewati masa-masa sulit, atas doa yang tak pernah putus, dan memberikan sandaran atau tempat yang paling aman dan nyaman. Kamu hadir bukan hanya sebagai kekasih, tapi juga sahabat, penyemangat, dan rumah yang tak pernah lelah menerima pulangku. Tanpa kehadiranmu, perjalanan ini akan terasa jauh lebih berat. Terima kasih karena selalu percaya padaku, bahkan saat aku ragu pada diri sendiri.

Teruntuk kedua dosen pembimbing saya
***“Bapak Drs. Ahmad Rijali, M.Pd. & Ibu Nur Falikhah,
S.Ant., M.Sc.”***

Terima kasih kepada kedua dosen pembimbing saya yang telah membagikan waktunya untuk memberikan ilmu, arahan, bimbingan, motivasi serta kesabaran Bapak dan Ibu hingga terselesaikannya skripsi ini. Saya sangat bersyukur bisa menjadi salah satu anak bimbingan Bapak dan Ibu, saya berdo'a semoga Bapak dan Ibu senantiasa diberikan kemudahan, keberkahan, kesehatan, limpahan rahmat serta karunia Allah SWT.

Teruntuk keluarga & Teman teman

Terutama untuk keluarga besar terimakasih untuk doa-doanya yang senantiasa menguatkan setiap langkah saya. Terima kasih atas bantuan dukungan dan motivasi, kalian adalah alasan saya untuk terus melangkah kedepan. Sahabat-sahabat terbaik saya yang hadir dengan canda, dukungan, dan kebersamaan yang tulus. Terima kasih sudah percaya, menemani, dan tidak pernah lelah mendengar

cerita-cerita saya. semoga karya sederhana ini bisa menjadi bentuk kecil dari rasa terima kasih saya kepada kalian semua yang selalu ada di setiap proses saya..

Teruntuk diri saya sendiri

“Abdul Kahfi”

Untuk diri saya yang telah bertahan dalam lelah, tetap berjalan meski penuh keraguan, dan tidak menyerah meski sempat ingin berhenti. Terima kasih telah terus berjuang, belajar, dan percaya bahwa setiap usaha akan menemukan jalannya. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa aku mampu, dan bahwa setiap langkah kecil yang konsisten akan membawa pada hasil yang berarti.

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.

ا	:	A	16.	ط	:	Th
ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
ت	:	T	18.	ع	:	'
ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
ج	:	J	20.	ف	:	F
ح	:	H	21.	ق	:	Q
خ	:	KH	22.	ك	:	K
د	:	D	23.	ل	:	L
ذ	:	Dz	24.	م	:	M
ر	:	R	25.	ن	:	N
ز	:	Z	26.	و	:	W
س	:	S	27.	ه	:	H
ش	:	Sy	28.	ء	:	'
ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
ض	:	Dh				

Mad dan Diftong:

Fathah Panjang	:	A/a	4.	أو	Aw
Kasrah panjang	:	I/i	5.	أي	Ay
Dhammah panjang	:	U/u			

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya; ربنا ditulis *rabbana*

2. Vokal Panjang (*mad*);

Fathah (baris di atas) ditulis **a**, *Kasrah* (baris di bawah) ditulis **I**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **u**. Misalnya; القارعة ditulis *al-qari'ah*, المساكين ditulis *al-masakin*, المفلحون ditulis *al-muflihun*.

3. Kata sandang *alif* + (ا)

Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya; الكافرون ditulis *al-kafirun*. Sedangkan, bila diikuti huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis *ar-rijal*.

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (-) 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 ditulis *adh-dharûrah* melainkan *dharûrah*, demikian seterusnya.

5. Ta Marbutah (ة).

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **ه**, misalnya; **البقرة** ditulis *al-baqarah*.

Bila di tengah kalimat, ditulis **ت**, misalnya; **زكاة المال** ditulis *zakat al-mal* atau **سورة النساء** ditulis *surat an an-Nisa*.

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*). Jika menurut 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 dialihaksarkan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbâñ; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fî 'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*)

ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

Askara Arab	Alih Askara
ذهب الأستاذ	dzahaba al-ustâdzu
ثبات الآخر	tsabata al-ajru
الحركة العصرية	al-harakah al-'ashriyyah
أشهدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilaha illa Allah
مولانا ملك الصالح	mawalana Malik al-Shalih
يُؤْتِرُكُمُ اللَّهُ	yu tsirukum Allah
المظاهر العقلية	al-mazhâhir al- aqliyyah
حب الاستطلاع	hub al-istithla'
المصنوعة من الحيوان	al-maddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طرف العين	tharf al-'ayni
المساهمة	al-musâhamah
من سلك طريقة	man salaka thariqan

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Signifikansi Penelitian	10
E. Definisi Istilah	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Tinjauan Teori Tentang Permasalahan yang diteliti	16
1. Kinerja Pelayanan	16
2. Pengertian Haji furoda	23
B. Kerangka Teori	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	25

C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Data dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Analisis Data.....	28
G. Pengecekan Keabsahan Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP.....	74
A. Simpulan	74
B. Saran-saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
DAFTAR LAMPIRAN	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendaftaran Haji furoda di PT Pancar Ni'mah.....4

Tabel 4.2 Matriks Pelayanan Haji furoda di PT Pancar Ni'mah.....72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Google Maps</i>	33
Gambar 4.2 Kondisi Bangunan PT Pancar Ni'mah	41
Gambar 4.3 Kondisi Ruangan Kantor PT Pancar Ni'mah	42
Gambar 4.4 Atribut Staf PT Pancar Ni'mah	43
Gambar 4.5 Cuplikan percakapan/respons via chat whatsapp	46
Gambar 4.6 Sertifikat Pelatihan staf	48
Gambar 4.7 Wawancara bersama bapak Mulkani Abdul Gani Masad	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	78
Lampiran 2 Dokumentasi Peneliti.....	81
Lampiran 3 SOP Staf Pancar Ni'mah	84
Lampiran 4 SOP Keberangkatan Haji furoda	87
Lampiran 5 Surat Legalitas Perusahaan.....	94
Lampiran 6 SK Pembimbing Skripsi	96
Lampiran 7 Surat Keterangan Seminar.....	97
Lampiran 8 Berita Acara Seminar.....	98
Lampiran 9 Surat Izin Riset	99
Lampiran 10 Surat Balasan Riset.....	100