

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH CALON
HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI
BANJARMASIN TAHUN 2018**

Oleh:

M. KAMARUL IKHSAN

(1501361793)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2019M/1440H**

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH CALON HAJI
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
TAHUN 2018**

SKRIPSI

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

Oleh:

**M. Kamarul Ikhsan
(1501361793)**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Kamarul Ikhsan
NIM : 1501361793
Tempat/ Tgl. Lahir : Pelaihari, 06-02-1997
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Antasari
Banjarmasin.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya yang berjudul: "Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya 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, 11 Juni 2019
Yang membuat pernyataan,



M. Kamarul Ikhsan

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di
Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018

Ditulis oleh : M. Kamarul Ikhsan

NIM : 1501361793

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

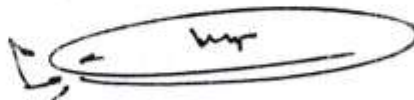
Tahun Akademik : 2018/2019

Alamat : Jl. Kemiri, Kel.Kebun Bunga, Kec.Banjarmasin
Timur

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

Banjarmasin, 11 juni 2019

Pembimbing I





Muhammad Rif'at, S.Ag. M.Ag.
NIP. 197208151998031003

Pembimbing II



Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag.
NIP. 196802121993032005

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



Syaipul Hadi, S.P., M.Pd.
NIP. 196912051993031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018 ditulis oleh M. Kamarul Ikhsan, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Juli 2019





Dan dinyatakan LULUS dengan nilai : 90,75 (A+)

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. Ketua : Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag	1. 
2. Anggota : Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	2. 
4. Anggota : Muhammad Rif'at, S.Ag, M.Ag	3. 
5. Notulis : Devi Noviyanti, SE., MM.	4. 

ABSTRAK

M. Kamarul Ikhsan, 2019. *Manajemen Pelayanan Jamaah calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018*. Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Muhammad Ri'at, S. Ag, M. Ag. (II) Dra. Hj. Siti Rahmah, M. Ag.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Jamaah calon Haji

Penelitian ini tentang aktivitas pelayanan calon jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang terbentuk dalam sebuah organisasi kelompok panitia penyelenggara ibadah Haji (PPIH) yang mengelola dan mengatur dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji yang begitu banyak. Untuk itu kegiatan ini harus di persiapkan secara matang agar jamaah calon haji dapat beristirahat dengan baik dan tidak terjadi hal-hal yang mengganggu jamaah calon haji dalam menunaikan ibadah Haji. agar jamaah calon haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggara ibadah haji.

Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana pelayanan jamaah calon haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan bagaimana penerapan manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh Asrama Haji.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*) yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Asrama Haji Embarakasi Banjarmasin tahun 2018 dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji berjalan sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji, dan sejalan visi dan misi yang telah ditentukan. Dengan ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh panitia sudah sesuai apa yang telah diinginkan oleh pihak asrama haji dan lainnya namun masih ada beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji tetapi dengan kendala itu tidak terlalu berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada c jamaah calon haji pihak Asrama Haji sudah bekerjasama dengan instansi-instansi terkait. Manajemen dalam pelayanan yang diterapkn oleh Asrama Haji Embarkasi Banjrmasin sudah sangat baik dan menggunakan fungsi-fungsi manajemen. terbukti dengan setiap pelayanan yang diberikan berjalan sesuai apa yang sudah direncanakan.

Motto

*“Tidaklah melihat buku dari sampul nya
saja”*

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, tak henti-hentinya ku ucap rasa syukur kepada Allah SWT akhirnya tiba dititik pencapaian ini. Satu proses yang telah terlewati karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa ku haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia dari jaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang. Dengan kerendahan hati yangbtulus ku persembahkan karya tulis ini untuk mereka yang berarti dalam hidupku:

Orang tua pahlawan yang paling ingin aku bahagiakan di dunia ini , ibuku yang tidak akan terganti selamanya, terimakasih atas do'a serta dukungan yang kalian curahkan selama ini yang tak mungkin bisa ku membalasnya dengan apapun hingga nafasku berhenti. Kasih yang tak pernah pilih kasih, sayang yang tak pernah berpenghalang, dan cinta yang tak pernah pudar dari kalian berdua. Kalian motivator terhebat bagiku.

Guru, pengajar, serta dosen pembimbing,
Dosen pengajar dan guru-guruku yang tanpa pamrih menyiramkan berbagai ilmu kepadaku, terima kasih yang tak terhingga karena telah mengajarkan banyak hal kepada kami. Berbagi pengalaman selama masa perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini. Membagikan ilmu yang sangat berharga dan berguna bagi kami kelak. Untuk dosen pembimbingku, terimakasih selalu membimbing dan menyemangatiku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Saudara-saudari kandungku,
Terimakasih masukan serta dukungan materi dan nonmateri yang kalian berikan kepadaku selama ini, kalian adalah penyemangat ku, kalian yang selalu mengingatkan aku jikalau aku salah, aku malas. Terimakasih untuk kalian semua.

Orang-orang terdekatku,
Sahabat seperjuanganku anak-anak Manajemen Dakwah 2015th, yang tidak bisa aku sebutkan satu per satu. Terimakasih, kalian semua ikut andil dalam penyelesaian skripsi ini. Teman-teman seperjuangan di KKN desa longkong, sasmia wardhani, siti zainab, liana, dan dana isnina terimakasih sudah menjadi bagian dari hidupku, yang selalu berbagi cerita suka duka semester akhir. Terimakasih kepada calon pendamping hidupku milawati dewi yang selalu mensupportku dan sebagai motivasiku. Dan semoga bisa membuatku jauh lebih baik serta sukses di masa depan.

Hanya kepada-Mu ya Allah , kuserahkan segala urusan, semoga engkau meridhoi jerih payah ku selama ini, dan memberikan petunjuk -Mu kepadaku untuk mencapai hari esok yang lebih cerah dan bisa selalu bermanfaat untuk orang lain,,,Amiin Ya Robbal'alamin

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah swt, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad saw, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018”. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu/S1 pada Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag, yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA yang telah memberikan arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.

3. Bapak Muhammad Rif'at, S.Ag, M.Ag, selaku pembimbing I dan Ibu Dra.Hj. Siti Rahmah, M.Ag selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen maupun Asisten Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari, Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari yang telah memberikan layanan yang baik bagi peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang sudah membantu.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Amin Ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 11 Juni 2019

M. Kamarul Ikhsan

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 1988.

1.	ا	:	A	17.	ظ	:	Zh
2.	ب	:	B	18.	ع	:	'
3.	ت	:	T	19.	غ	:	Gh
4.	ث	:	Ts	20.	ف	:	F
5.	ج	:	J	21.	ق	:	Q
6.	ح	:	<u>H</u>	22.	ك	:	K
7.	خ	:	Kh	23.	ل	:	L
8.	د	:	D	24.	م	:	M
9.	ذ	:	Dz	25.	ن	:	N
10.	ر	:	R	26.	و	:	W
11.	ز	:	Z	27.	هـ	:	H
12.	س	:	S	28.	ء	:	`
13.	ش	:	Sy	29.	ي	:	Y
14.	ص	:	Sh				
15.	ض	:	Dh				
16.	ط	:	Th				

Mad dan Diftong

- | | | | | | |
|--------------------|---|-------|-------|---|----|
| 1. Fathah panjang | : | Â / â | 4. أو | : | Aw |
| 2. Kasrah panjang | : | Î / î | 5. أي | : | Ay |
| 3. Dhammah panjang | : | Û / û | | | |

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya; رَبَّنَا ditulis *rabbânâ*.

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; الْقَارِعَةُ ditulis *al-qâri'ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masâkîn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang *alif + lam* (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis **al**, misalnya; الْكَافِرُونَ ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرِّجَالِ ditulis *ar-rijâl*.

4. Ta' *marbûthah* (ة)

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; الْبَقَرَةَ ditulis *al-baqarah*.

Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زَكَاةَ الْمَالِ ditulis *zakât al-mâl*, atau سُورَةُ النِّسَاءِ ditulis *sûrah an-Nisâ'*.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya;

وَهُوَ خَيْرُ الرَّزَاقِينَ ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Tentang Manajemen	13
1. Pengertian Manajemen	14
B. Tinjauan Tentang pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Indikator Kualitas pelayanan	15
3. ciri-ciri pelayanan yang baik	17
3. kegiatan pelayanan calon jamaah haji	19
C. Asrama Haji	
1. Pengertian Asrama Haji	21
2. jamaah haji	23
D. Tinjauan Tentang ibadah haji	24
1. ruang lingkup ibadah haji	24
2. unsur-unsur penyelenggaraan ibdah haji	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Subjek dan Objek Penelitian	31

C. Lokasi Penelitian	32
D. Data dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum lokasi penelitian	35
B. Manajemen pelayanan calon jamaah haji tahun 2018	41
C. Penerapan manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji	56
D. Analisis manajemen pelayanan	66
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	72
B. Saran-saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hlm
4.1	Hasil wawancara dengan jamaah haji tahun 2018	59
4.1	Prosedur tetap penerimaan dan sistem pelaksanaan kegiatan pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	62

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hlm
4.1	Rencana & Realisasi Penyaluran Berdasarkan Asnaf Periode 1 Januari S/d 31 Desember Tahun 2018	90
4.2	Rencana Dan Realisasi Penyaluran Berdasarkan Program Periode 1 Januari S/D 31 Desember Tahun 2018	91