

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI KHUSUS PADA
PT. TAIBAH SEMESTA WISATA II BANJARMASIN**

SKRIPSI

Oleh:

Naufal Khalili

NIM : 1501361794



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI KHUSUS PADA PT. TAIBAH SEMESTA WISATA II BANJARMASIN

SKRIPSI

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

Oleh:

Naufal Khalili

NIM : 1501361794



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Khalili
NIM : 1501361794
Tempat/Tanggal Lahir : Satiung, 4 Juni 1997
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bawa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 13 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Naufal Khalili

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin
Ditulis Oleh : Naufal Khalili
NIM : 1501361794
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2019-2020
Alamat : Jl. Ahmad Yani KM 4,5 Gang Permata No. 22 RT 15 Kelurahan Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin.

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

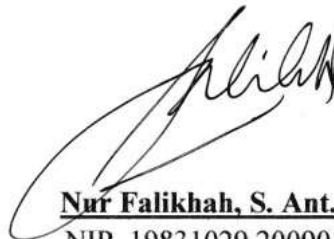
Banjarmasin, 12 Dzulhijjah 1440 H
13 Agustus 2019 M

Pembimbing I



Muhammad Rif'at, S. Ag., M. Ag
NIP. 19720815 199803 1 003

Pembimbing II



Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc
NIP. 19831029 200901 2 001

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



Syaiful Hadi, S.IP., MA
NIP. 19691205 199903 1 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin* ditulis oleh *Naufal Khalili* telah di ajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 11 Oktober 2019 M/12 Safar 1441 H



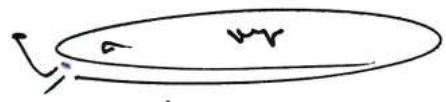

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: **A+ (90,00)**

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. Dr. H. Ahmad Salabi, S. Ag, M.Pd	1. 
2. Syaipul Hadi, S. IP, MA	2. 
3. M. Rifat, S. Ag, M. Ag	3. 
4. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	4. 

ABSTRAK

Naufal Khalili. 2019, *Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Muhammad Rif'at, S. Ag., M. Ag (II) Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Haji Khusus.

Perbedaan yang mencolok antara haji khusus dan haji reguler adalah masa tunggu, untuk haji reguler di Kalimantan Selatan masa tunggu kurang lebih 29 tahun, sedangkan untuk haji khusus hanya sekitar 5-6 tahun saja. Dalam operasional pun haji reguler dan haji khusus juga berbeda, seperti hotel yang ditempati jemaah haji reguler yang sedikit jauh dari Masjidil Haram, sedangkan untuk haji khusus hotel yang ditempati hanya berkisar 100-300 meter menuju Masjidil Haram. Selain itu, hotel yang ditempati jemaah haji khusus harus hotel yang berbintang lima, dikarenakan ini sudah menjadi standar pelayanan haji khusus yang ditetapkan pemerintah Indonesia. Oleh karena itu, meskipun biaya perjalanan ibadah haji khusus lebih mahal daripada haji reguler, tetap saja masih banyak masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji melalui PIHK (Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus) karena masa tunggu yang tidak terlalu lama dan juga pelayanan-pelayanan haji khusus yang lebih istimewa daripada haji reguler.

Permasalahan yang diteliti berkenaan dengan manajemen pelayanan haji khusus yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Bapak H. Uria Hasnan, Lc, 3 orang karyawan dan 2 orang jemaah haji khusus tahun 2018. Adapun objek penelitian ini manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan haji khusus di PT. Taibah Semesta Wisata II sudah baik karena pada pelaksanaannya sesuai dengan PMA No. 23 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus. Pelayanan itu meliputi (1)Administrasi (2)Transportasi (3)Kesehatan (4)Konsumsi (5)Akomodasi. Meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan kesehatan, tetapi itu masih bisa diatasi oleh para petugas dan jemaah pun masih bisa memakluminya, dan jemaah secara keseluruhan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga peneliti skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebenar-benarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan doa. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Rif'at, S. Ag., M. Ag Dosen Pembimbing I dan Ibu Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan,

motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

4. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Bapak H. Uria Hasnan, Lc., MA Pimpinan Cabang PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin beserta staf yang mau meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk peneliti yang banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak dengan pahala berlimpah dan semoga Allah senantiasa melindungi bapak dalam menjalankan tugas.
7. Keluarga besar PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin yang telah memberikan izin, dukungan, bantuan, arahan dan saran kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua saya bapak dan ibu, saudara dan seluruh keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan tiada hentinya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tak terhingga dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Kawan-kawan yang telah membantu dalam penelitian, Yanto, Iqbal, Haris dan lain-lain, yang telah menemani saya pada saat wawancara dan mencari alamat jemaah haji. Terima kasih telah bersedia dalam keterbatasan saya memburu “alamat jemaah” ditengah terik panas dan dingin hujan.
10. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah 2015 yang telah memberikan warna-warni kehidupan di kota ini, yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta pelajaran selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak-banyak terimakasih 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 Ya 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 kita semua. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banjarmasin, 13 Agustus

2019

Peneliti

MOTTO

"Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses. Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti"

(Emha Ainun Nadjib)

KATA PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Salawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya ini kepada) Ibu (Syamsiah) dan Ayah (H. Muhammad Ilmi) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho , dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga, yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa membuat lebih. Untuk ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasihatiku serta meridhoiku melakukan hal yang lebih baik. Terima kasih Ibu...Terima kasih Ayah...

Kakak

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk kakakku Dzulkifli, S. Pd, I, MM, Rahmi Humaida, S. Pd, I, (H. Rijal Jauhari, ST & isteri Hj. Lesty Karyati, S. Pd, I), Ulfah Mardiani, S. Pd, I, dan Ahmad Muhajir terima kasih telah memberikan semangat dan Inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Teman-Teman

Terimakasih kuucapkan kepada teman sejawat saudara seperjuangan Manajemen Dakwah 2015, buat saudara sekaligus sahabatku genk 5 pandawa (Haris, Iqbal, Yanto dan Rifa'i), Miranda, Mia, Iwi, Risna, Rifa, Khalida, Ulfia, Zainab, Rahmah, dan Dina yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, kalian telah memberikan banyak hal yang tak terlupakan kepadaku, suka cita empat tahun kita lalui bersama kalian adalah obat pelipur lara hatiku yang selalu menghiburku dalam keadaan terjatuh. Aku beruntung mengenal kalian semua.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya.

Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal Bangkit lagi. Never give up! Sampai Allah SWT berkata "WAKTUNYA PULANG"

Hanya sebuah karya dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua, Terimakasih beribu terimakasih kuucapkan.. Atas segala kekhilafan salah dan kekuranganku, kurendahkan hati serta diri menjabat tangan meminta beribu-ribu kata maaf tercurah.

Skripsi ini kupersembahkan.

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 1998.

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	: Ā/ ā
2. Kasrah Panjang	: Ī/ ī
3. Dhammah Panjang	: Ū/ ū
4. Aw	: أَوْ
5. Ay	: أَيُّ

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

2. Vokal Panjang (*mad*):

Fathah (barisatas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الْقَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masākīn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihūn*.

3. Kata sanding *alif+lam*

Bila diikuti dengan huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الْكٰفِرُونَ ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالِ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta'marbutah*

Bila terletak diakhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: الْبَقْرَةُ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: الزَّكَاةُ الْمَالِ ditulis *zakāt al-māl*, atau سُورَةُ النَّسَاءِ ditulis surat an-Nīsā.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: ditulis

وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Manajemen	11
B. Unsur-Unsur Manajemen	13
C. Fungsi Manajemen	13
D. Pelayanan	18
E. Manajemen Pelayanan Haji	23
F. Ruang Lingkup Ibadah Haji.....	30
G. Haji Khusus.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian	38
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Pengecekan Keabsahan	41
G. Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum PT. Taibah Semesta Wisata II	43
2. Manajemen Pelayanan Haji Khusus PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.....	52
3. Perbedaan Pelayanan Haji Khusus dan Haji Reguler	67
4. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Taibah Semesta Wisata II Dalam Memberi Pelayanan Haji Pada Jemaahnya	70
5. Hasil Wawancara Dengan Jemaah Haji Khusus PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.....	72
B. Pembahasan	
1. Analisis Manajemen Pelayanan Haji Khusus PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin	75
2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji di PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.....	88

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	94
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
Tabel 1.1	: Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.2	: Sarana dan Prasarana	66
Tabel 4.3	: Perbedaan Pelayanan Haji Khusus dan Haji Reguler	67

DAFTAR BAGAN

No.		Halaman
Bagan 4.1	: Struktur Organisasi	45

DAFTAR LAMPIRAN

No.	
Lampiran 1	: Pedoman Wawancara
Lampiran 2	: Dokumentasi
Lampiran 3	: Brosur PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin
Lampiran 4	: Jemaah Haji Khusus PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Tahun 2018
Lampiran 5	: Daftar PPIU dan PIHK yang terdaftar di kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan
Lampiran 6	: PMA No. 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Haji Khusus
Lampiran 7	: Surat Persetujuan Desain Proposal Skripsi
Lampiran 8	: Surat Keterangan Diterima Judul Skripsi
Lampiran 9	: Surat Panggilan Maju Seminar Skripsi
Lampiran 10	: Undangan Seminar Desain Operasional Skripsi
Lampiran 11	: Surat Keterangan Seminar Skripsi
Lampiran 12	: Berita Acara Seminar Skripsi
Lampiran 13	: Absen Peserta Seminar Skripsi
Lampiran 14	: Surat Mohon Izin Penelitian
Lampiran 15	: Surat Keterangan Telah Selesai Riset
Lampiran 16	: Surat Keterangan Ujian Komprehensif
Lampiran 17	: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
Lampiran 18	: Lembar Konsultasi Skripsi
Lampiran 19	: Surat Keterangan Telah Melakukan Revisi