

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI PADA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
MALINAU TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
AJI JUBAIDAH  
NIM: 170103030160**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2021**

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI PADA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
MALINAU TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
AJI JUBAIDAH  
NIM: 170103030160**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
2021 M/1442 H**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aji Jubaidah  
NIM : 170103030160  
Tempat/Tanggal Lahir : Malinau, 20 November 1999  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019” 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, 01 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,

Aji Jubaidah

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor  
Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019  
Ditulis Oleh : Aji Jubaidah  
NIM : 170103030160  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Tahun Akademik : 2020-2021  
Alamat : Jl. Pangeran Maharaja Dinda RT.5 Malinau, Kalimantan  
Utara

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, 01 Juli 2021 M

Pembimbing I




**Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag**  
NIP. 19711217 199603 1 001

Pembimbing II



**Sri Anafarhanah, SEL., MSI**  
NIP. 19890911 201503 2 005

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 Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019* ditulis oleh *Aji Jubaidah* telah di ajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu


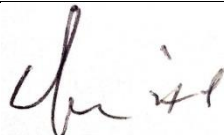


Tanggal : 28 Juli 2021 M/ 19 Dzulhijjah 1442 H

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ nilai (90)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu  
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

  
Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag  
NIP. 197412171996031001

## TIM PENGUJI:

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag (Ketua)	1. 
2. Syaipul Hadi, S.IP., MA (Anggota)	2. 
3. Restu Khaliq, MM. (Anggota)	3. 
4. Sri Anafarhanah, SEI., MSI (Notulis)	4. 

## ABSTRAK

**Aji Jubaidah.** 2021, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag (II) Sri Anafarhanah, SEI., MSI

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Jamaah Haji

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa pelayanan ibadah haji bukanlah tugas yang mudah karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit dan kompleks. Dalam melayani calon jamaah haji, diperlukan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar, dan tepat sasaran sehingga dapat memuaskan bagi calon jamaah haji yang dilayani. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti manajemen pelayanan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan dianalisis dengan menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan staf-staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah serta beberapa jamaah haji tahun 2019. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malinau meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, serta pengawasan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Ibadah Haji, meliputi pendaftaran, pelunasan serta pembatalan, perlengkapan dokumen haji, bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, pemberangkatan hingga pemulangan. Adapun faktor pendukungnya yaitu (1) ketersediaan sarana dan prasarana (2) ketersediaan dana yang memadai (3) adanya koordinasi dan kerjasama yang baik antar instansi terkait, (4) sifat yang ramah dari para staf yang melayani para calon jamaah (5) adanya tenaga ahli yang sudah berpengalaman. Sedangkan faktor penghambatnya adalah (1) ada beberapa jamaah haji lanjut usia kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia (2) ketidak samaan identitas diri jamaah antara dokumen pendukung dengan dokumen utama jamaah haji (3) kurangnya staf tetap dalam pelayanan calon jamaah haji (4) tidak adanya kantor imigrasi di Kabupaten Malinau (5) jaringan internet yang terkadang bermasalah (6) tidak terdapat kotak saran pelayanan. Namun, walaupun terdapat hambatan pada pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten.

Implikasi penelitian ini yaitu, 1) Meningkatkan dan memperbaiki pelayanan tulisan berupa alur pelayanan, persyaratan pendaftaran dan prosedur pelayanan, 2) membuat kotak saran sebagai sarana bagi calon jamaah haji maupun pihak lain dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diberikan, 3) membuat *website* blog guna sebagai sumber informasi bagi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kabupaten Malinau.

## KATA PENGANTAR

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

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah Tuhan Sekalian Alam. Shalawat seta salam senantiasa tetap tucurahkan kepada junjungan kita Nabu Muhammad Saw yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang serta bercahayakan Iman, Islam dan Ihsan.

Ahamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019”. Dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang memberikan dukungan motivasi dan bantuannya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag, selaku Dekan dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan, arahan serta koreksi dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dawah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

4. Ibu Sri Anafarhanah, SEI,. MSI selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan saran, masukan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
6. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau khususnya Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah yang telah bersedia bekerjasama dan membantu dalam penelitian ini.
7. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan, mengingatkan, memberikan semangat serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah 2017 yang telah banyak membantu dan memberikan pengalaman yang sangat luar biasa.

Dengan kerendahan hati penulis berharap agar bermanfaat untuk kita semua khususnya dibidang haji dan umrah. Teriring do'a semoga Allah SWT senantiasa membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baik. Akhirnya penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Banjarmasin, 01 Juni 2021

Penulis,

Aji Jubaidah



## **MOTTO**

“Usaha, tawakal, berdoa, dan sabar adalah kunci dari sebuah kesuksesan.”

## **KATA PERSEMBAHAN**

### **Yang Utama Dari Segalanya...**

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

### **Bapak (Saludin) dan Ibu (Ruktavif) tercinta**

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada malaikatku yang selalu membimbing, mendoakan, mengasuhku hingga saat ini. Selebar kertas ini tidak akan cukup untuk menuliskan terima kasihku kepada kalian. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan mama bahagia dunia akhirat. Terimakasih bapak dan mama yang tak pernah henti mendoakan kebaikanku.

### **Keluargaku**

Untuk keluargaku, terimakasih karena masukan, motivasi dan dorongan yang begitu mengena dihati. Untuk kakak-kakak dan adikku tersayang, walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan, terimakasih untuk bantuan, nasehat dan dukungan kalian, Semoga awal dari kesuksesanku ini dapat membanggakan kalian.

### **Kos Seperjuangan Ajang, Tuti Dan Diah**

Untuk sahabat-sahabatku, terimakasih atas suka dan duka selama menjalani studi di UIN Antasari, terimakasih telah membantu, menemani, mendukung, memberi semangat, serta memberi nasehat kepadaku sehingga aku bisa sampai ke titik ini. Semoga Allah mempermudah segala urusan kita dan sukses bersama.

### **Dosen Pembimbing Tugas Akhirku...**

Untuk Dosen Pembimbing I (Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag) dan Dosen Pembimbing II (Ibu Sri Anafarhanah, SEI,. MSI) terima kasih banyak atas segala bantuannya selama ini, atas nasehat-nasehat, atas segala ilmu yang diberikan kepada saya, dan telah sabar membimbingku hingga skripsi ini selesai.

### **Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah**

Untuk Bapak H. Mursal Noer BM dan Bapak Ahmad yang sudah mengizinkan dan membantu selama penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau. Semoga Allah membalas kebaikan kalian dunia dan akhirat.

### ***MOODBOOSTER***

Teruntuk dunia perkpop-an terima kasih, telah menemaniku dan mengembalikan semangatku untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

### **Teman-Teman Seperjuangan di Kampus**

Untuk teman-teman Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2017 terutama lokal C2 dan Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah yang senantiasa membantu dalam tugas kuliah, memberikan kenangan indah yang dilalui bersama yang takkan pernah aku lupakan, semoga kita sukses bersama dan dimudahkan segala hajat kita.

### **Seluruh Dosen dan Staff Akademik**

Terima kasih dosen-dosenku tercinta, yang telah berjasa karena telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu serta tak pernah henti untuk mendidik, membimbing agar dapat meraih cita-cita yang tinggi. Dan terima kasih semua staff akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, atas semua bantuan kalian, dikala saya mengalami kesulitan untuk mengurus segala hal tentang perkuliahan.

## 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 : أَيَّ

### Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

2. Vokal Panjang (*mad*):

*Fathah* (baris atas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الْقَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, الْمَسَاكِينُ 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: الرَّجَالُ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta'marbutah*

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

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

خَيْرُ الرَّازِقِينَ *wa huwa khair ar-Raziqin*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>16</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>16</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>D. Signifikansi Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>E. Definisi Operasional</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>F. Penelitian Terdahulu</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>G. Sistematika Penulisan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>A. Manajemen</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1. Pengertian Manajemen</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2. Fungsi-Fungsi Manajemen</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>3. Unsur-Unsur Manajemen</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>B. Pelayanan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1. Pengertian Pelayanan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2. Bentuk-bentuk Pelayanan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>C. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III. METODELOGI PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>B. Subjek dan Objek Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>C. Lokasi Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>D. Data dan Sumber Data</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>F. Analisis Data</b> .....	Error! Bookmark not defined.

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....** Error! Bookmark not defined.

- A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau** .....Error! Bookmark not defined.
- B. Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.
  - 1. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau .....**Error! Bookmark not defined.
  - 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019 .....**Error! Bookmark not defined.
- C. Analisis Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.
  - 1. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019.....**Error! Bookmark not defined.
  - 2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019.....**Error! Bookmark not defined.

**BAB V. PENUTUP.....** Error! Bookmark not defined.

- A. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.
- B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR PUSTAKA .....** Error! Bookmark not defined.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN .....** Error! Bookmark not defined.

**RIWAYAT HIDUP .....** Error! Bookmark not defined.



## DAFTAR TABEL

No.		Halaman
Tabel 2.1	: SOP Pendaftaran Ibadah Haji.....	45
Tabel 4.1	: Data Seluruh Jamaah Haji.....	59
Tabel 4.2	: Data Ketua Rombongan Haji .....	60
Tabel 4.3	: Data Ketua Regu .....	60
Tabel 4.4	: Struktur Organisasi .....	64
Tabel 4.5	: SOP Tata Cara Pendaftaran Haji.....	71
Tabel 4.6	: Jadwal Bimbingan Manasik Haji KUA .....	76
Tabel 4.7	: Jadwal Bimbingan Manasik Haji Massal.....	77
Tabel 4.8	: Wawancara dengan jamaah haji.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

No.		Halaman
Lampiran 1	: Pedoman Wawancara .....	94
Lampiran 2	: Dokumentasi .....	96
Lampiran 3	: Surat Keterangan Diterima Judul Proposal Skripsi.....	104
Lampiran 4	: Surat Keterangan Seminar Proposal Skripsi .....	107
Lampiran 5	: Berita Acara Seminar Proposal Skripsi.....	108
Lampiran 6	: Surat Mohon Izin Penelitian .....	109
Lampiran 7	: Surat Keterangan Persetujuan Riset.....	110
Lampiran 8	: Surat Keterangan Telah Selesai Riset .....	111