

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMINI
170103030173**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Rahmini**

170103030173



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmini
NIM : 170103030173
Tempat tanggal Lahir : Lupak Dalam, 15 Desember 1998
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan dan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi. Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 21 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Rahmini

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : *Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas*
Ditulis oleh : Rahmini
NIM : 170103030173
Jurusan/ Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2021
Alamat : Desa Lupak Dalam RT.02 RW.00 Kec. Kapuas Kuala, Kab. Kapuas, Prov .Kalimantan Tengah.

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, 21 Desember 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Muhammad Maburr. Lc., M.Ag
NIP : 196806281998031003

Devi Noviyanti, SE, MM
NIP: 198701252015032003

Mengetahui

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



Restu Khaliq, MM

NIP: 198602142015031003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapus ditulis oleh Rahmini telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari : Selasa

Tanggal : 18 Januari 2022

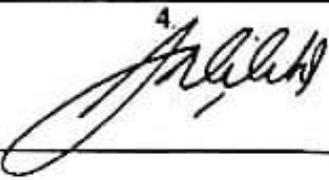
Dan dinyatakan dengan predikat: 85, 75 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Anasari Banjarmasin



Dr. H. Muhammad Abduh, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Mahmud Yusuf, M. SI	1. 
2. Anggota H. Muhammad Mabrus, LC., M. Ag.	2. 
3. Anggota Devi Noviyanti, SE., MM.	3. 
4. Anggota Nur Falikhah, M. Sc.	4. 

ABSTRAK

Rahmini: 2022. *Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Muhammad Mabrur, Lc, M.Ag dan (II) Devi Noviyanti, SE, M.M.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Administrasi Ibadah Haji

Latar belakang penelitian ini dilandasi terkait pelayanan administrasi ibadah haji yang meliputi pelayanan pendaftaran ibadah haji, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, penyusunan dokumen kelengkapan-kelengkapan ibadah haji, dan pelunasan. Setiap orang yang hendak menunaikan ibadah haji harus memenuhi kelengkapan-kelengkapan administrasi terlebih dahulu sebagai syarat untuk dapat dikatakan sah sebagai jemaah haji yang akan diberangkatkan. Manajemen yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi suatu berhasilnya pelayanan administrasi yang dijalankan. Pelayanan administrasi adalah proses penyelenggaraan kerja untuk tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas merupakan suatu lembaga pemerintah yang bergerak pada bidang penyelenggaraan, atau pelayanan administrasi ibadah haji. Karena tanpa adanya pelayanan administrasi yang baik akan mempersulit proses jemaah haji yang ingin berangkat haji.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses manajemen pelayanan administrasi ibadah haji yang diterapkan, dan apa saja penghambat dan pendukung pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah berjalan dengan baik, sesuai dengan teori fungsi manajemen yaitu adanya penerapan fungsi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Juga sesuai dengan teori kualitas layanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* pada kegiatan pelayanan administrasi, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Faktor penghambat : ruangan penyelenggara haji dan umrah tidak memadai dalam pelayanan administrasi untuk menampung jemaah haji, ketidak sinkronan data jemaah haji, kurangnya berkas persyaratan jemaah haji, bergantinya nomor telepon dan berpindahnya domisili atau alamat jemaah haji, jaringan internet yang tiba-tiba gangguang ketika melakukan pelayanan. Faktor Pendukung : Sumber Daya Manusia yang mencukupi, koordinasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik, jaringan internet cukup baik, Adanya software SISKOHAT yang memudahkan data haji dan lokasi Kantor Kementerian Agama kabupaten Kapuas yang sangat terjangkau.

MOTTO

“Bangun, karna tidur hanya membuat terpikir

bukan bertindak

Satu menit sangat berharga dalam bertindak”

KATA PERSEMBAHAN

Yaa Allah. Alhamdulillah rabbi alamiin, rasa syukur saya ucapkan. Terimakasih Engkau telah mengabulkan doa hamba-Mu ini dan Engkau mempermudah langkah serta jalan urusan hamda dalam menyelesaikan tugas akhir ini pada waktu yang telah Engkau tentukan. Segala puji bagi Allah SWT saya ucapkan terimakasih atas selesainya skripsi ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas”.

Sholawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, berkat sholawat kepada Rasulullah kita semua berharap pertolongan dan syafaat dengan beliau di akhirat kelak.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang telah memberikan motivasi serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, teruntuk:

- Kedua orang tua, Mama ku tersayang (Ibu Salamah) dan Bapak ku tercinta (Bapak Muhammad Mampalupi), yang selalu mendoakan saya menjadi anak yang bermanfaat, berkat mereka saya bisa menjalani kehidupan dengan penuh pengalaman dan kebahagiaan. Merekalah yang selalu mendoakan saya sehingga saya bisa sejauh ini mencapai hal yang saya inginkan serta selalu memberikan support terhadap impian saya.
- Kakak ku tersayang (Muhammad Faisal) saudara ku satu-satunya yang ku sayang yang ku banggakan dan kakak ipar ku serta keponakan ku tercinta, Terimakasih atas doa dan dukungan kalian kepada kepada rahmini.

- Dosen penasehat akademik dan pembimbing saya, Bapak Muhammad Mabur, Lc., M.Ag. dan Ibu Devi Novitanti, SE., M.M. dan seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Uin Antasari Banjarmasin yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya tanpa mengenal rasa lelah, semoga Allah SWT memberikan balasan kepada kepada Ibu dan Bapak dosen sekalian.
- Fams C1 Manajemen Dakwah 2017 sahabat seperjuangan ku terimakasih kalian telah mewarnai hari-hari ku selama 4 tahun berteman. Termakasih telah menjadi sahabat suka dan duka yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta semangat yang membara.
- Teruntuk kesayangan ku Atul, Dedew, dan Hikmah, terimakasih telah menjadi sahabat suka maupun duka yang selalu mau direpotkan selama berteman. Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kalian yang telah mendukung, memotivasi, menyemangati serta membantu dalam menyelesaikan skripsi saya, i love you guys.
- Terakhir kepada teman-teman ku yang tak bisa ku sebut satu-persatu saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kalian atas doa dan dukungan serta semangat yang kalian berikan dan ucapkan kepada saya.

Rahmini ucapkan terimakasih untuk semua, kalian adalah bagian dari kehidupan Rahmini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt. atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas*” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Sosial, pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

3. Bapak Restu Khaliq, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
4. Ibu Nur Falikhah, S.Ant.,M. Sc Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin
5. Ibu Devi Noviyanti, SE,. M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak Muhammad Mabror, Lc., M.Ag, selaku pembimbing skripsi I dan Ibu Devi Noviyanti, SE,. M.M selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta karyawan beserta staf nya yang memberikan pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
8. Para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas beserta stafnya, terlebih lagi kepada pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.
9. Ibu dan Bapak ku tersayang, terimakasih atas doa, yang telah membesarkan serta mendidik dan mengorbankan seluruh peluh keringat kalian, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan. Serta saudara dan keluarga yang telah mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan keluarga Manajemen Dakwah 1C1 angkatan 2017 yang telah mewarnai kehidupan saya di Kota perantauan ini, yang selalu

meberikan motivasi, dukungan, serta semangat selama berkuliah di UIN
Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah Swt, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.
Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt, semoga skripsi ini
dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah
pengetahuan, Amin.

Banjarmasin, 21 Desember 2021

Penulis

HALAMAN TRANSLITERASI

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	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ث	:	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.	هـ	:	H
13	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15	ض	:	Dh				

Mad dan Diftong

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

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap. Misalnya; رَبَّنَا ditulis *rabbânâ*.

2. Vokal panjang (mad);

Fathah (baris di atas) di tulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) di tulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; الْقَارِعَةُ ditulis *al- qâri‘ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masâkîn*, الْمُفْلِحِينَ ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang *alif + lam* (ال)

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

4. Ta' *marbûthah* (ة)

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya الْبَقَرَةُ *baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زَكَاةَ الْمَالِ ditulis *zakât al-mâl*, atau سُورَةُ النِّسَاءِ ditulis *sûrat an-Nisâ`*.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSTUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Manajemen.....	16
B. Pelayanan.....	19
C. Administrasi.....	31
D. Ruang Lingkup Ibadah Haji.....	34

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	39
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	39
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Sumber Data Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data.....	43
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP.....	105
A. Simpulan.....	105
B. Saran-Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	131

DAFTAR TABEL

TABEL 4. 1 Data Jemaah Haji Pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020.....	71
TABEL 4. 2 Data Jemaah Haji Pembatalan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020.....	76
TABEL 4. 3 Data Jemaah Haji Pelimpahan Nomor Porsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020.....	83
TABEL 4. 4 Daftar Hadir Narasumber Pembinaan Bimbingan Pramanasik dan Perjalanan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Tahun 2020.....	86

DAFTAR BAGAN

BAGAN 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas	49
BAGAN 4. 2 Struktur Segmen Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah	