

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
MUHAMMAD IKHLAS  
1501360933**



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

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial  
Manajemen Dakwah**

**Oleh:  
Muhammad Ikhlas  
1501360933**

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



**UIN**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ANTASARI**  
BANJARMASIN

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ikhlas  
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 25 Mei 1997  
NIM : 1501360933  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. pabila dikemudian hari ditemukan bahwa dokumen tersebut **PALSU**, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan diberikan atas tindakan pemalsuan dokumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya tanda-tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan dari siapapun juga.

Banjarmasin, 10 Mei 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Ikhlas

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama  
Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Muhammad Ikhlas

N I M : 1501360933

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Manajemen Dakwah

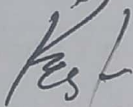
Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 25 Mei 1997

Alamat : Jl. Tinggiran II Luar RT. 13

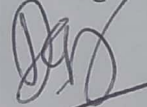
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I



Restu Khaliq, SE, MM.  
NIP. 198602142015031003

Banjarmasin, 10 Mei 2022  
Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE, MM.  
NIP. 198701252015032003

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



Restu Khaliq, SE, MM.  
NIP. 198602142015031003

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Nama Muhammad Ikhlas NIM 1501360933, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 05 Juli 2022

Dinyatakan : Lulus

Nilai : 7.5

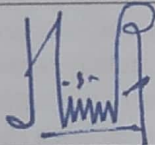
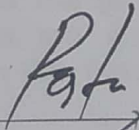

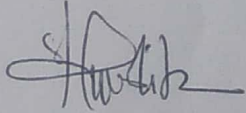


Rektor Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin,

Abduh Amrie, MA.

15021992031005

## TIM PENGUJI

	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1. 
2. Restu Khaliq, SE., MM.	2. 
3. Devi Noviyanti, SE., MM.	3. 
4. Hj. Jumi Herlita, M. Sc.	4. 



## ABSTRAK

**Muhammad Ikhlas : 2022.** *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: Restu Khaliq, SE, MM (I) dan Devi Noviyanti, SE, MM (II)

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Haji, Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Penelitian ini bertolak tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis pada pelayanan Jemaah haji, tetapi mencakup berbagai persoalan yang rumit seperti jemaah yang kurang paham dalam persyaratan pendafatarn dan prosuder pelayanan. Dalam melayani calon Jemaah haji, diperlukan manajemen untuk mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar, dan tepat sasaran sehingga dapat memuaskan bagi calon Jemaah haji yang dilayani. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti manajemen pelayanan Jemaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan staf-staf seksi penyelenggara haji dan umrah serta beberapa jemaah haji. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini Proses pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerak serta pengawasan sudah sesuai standar Operasional Prosuder Pelayanan Ibadah Haji dan bekerjasama dengan berbagai lembaga pemerintahan. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin, diantaranya: pelayanan pendaftaran, pembatalan, pembayaran BPIH, penyusunan kelengkapan dokumen jemaah, bimbingan manasik haji, pembentukan rombongan dan regu, dan pemberangkatan. Seperti pada pelayanan pendaftaran, terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jemaah haji, juga masih banyaknya jemaah haji yang belum memahami benar proses pelaksanaan ibadah haji. Rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya bagaimana manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, serta apa saja pelaksanaan manajemen jemaah haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan faktor penghambat pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

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

## **MOTTO**

***JADILAH DIRI SENDIRI,  
JADIKAN SEBUAH KEGAGALAN MENJADI JALAN  
KESUKSESAN***



## **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 yang tulus ku persembahkan karya tulis ini untuk mereka yang berarti dalam hidupku:

### **Ayahanda dan Ibunda Tercinta**

*Dua orang pahlawan yang paling ingin aku bahagiakan di dunia ini , Ayah dan 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. Berbagai 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.*

### **Orang-orang terdekatku**

*Mulai dari nol kita sama-sama berjuang terima kasih selalu mensupport dan berjuang bersama-sama Noor Fitriani dan juga sahabat seperjuanganku anak-anak Manajemen Dakwah tahun 2015, terimakasih kalian semua ikut dalam penyelesaian skripsi ini, 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**

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 Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin . 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. Abduh Amrie, MA, yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Bapak Restu Khaliq, SE, MM yang telah memberikan arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.

3. Bapak Restu Khaliq, SE, MM selaku pembimbing I dan Ibu Devi Noviyanti, SE, MM 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. Kepala seksi penyelenggara Haji dan Umrah beserta staf-staf Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang sudah memperlancar penelitian ini.
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, 25 Oktober 2020

Penulis

## 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.	ث	:	T	19.	غ	:	Gh
4.	ث	:	T's	20.	ف	:	F
5.	ج	:	J	21.	ق	:	Q
			H				
6.	ح	:	—	22.	ك	:	K
7.	خ	:	Kh	23.	ل	:	L
8.	د	:	D	24.	م	:	M
9.	ذ	:	Dz	25.	ى	:	N
10.	ر	:	R	26.	و	:	W
11.	ز	:	Z	27.	ُ	:	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. وا | : | Aw |
| 2. Kasrah panjang  | : | Î / î | 5. يا | : | Ay |
| 3. Dhammah panjang | : | Û / û |       |   |    |

### Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan

rangkap Misalnya; رَبِّدُنَّا 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; تَعْرَاقِلَا ditulis *al-qâri'ah*, مَسَاكِينَا ditulis *al-masâkîn*, مَوْفِلِيْهٖنَا ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang *alif + lam* (لا)

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

4. Ta' *marbûthah* (ة)

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

Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زَاكَاةٌ لَوْلَا ditulis *zakât al-mâl*, atau نِسَاءٌ سُلَاةٌ ditulis *sûrah an-Nisâ'*.

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

وَرَّارِيْخُوْ وَيَقْزِ 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Signifikansi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional .....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	11
G. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Manajemen.....	15
B. Peranan Manajemen .....	18
C. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya .....	19
D. Ruang Lingkup Ibadah Haji .....	20
E. Unsur-Unsur Penyelenggaraan Ibadah Haji .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
C. Analisis Data.....	32

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin	33
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan dan Kerangka Fikir.....	79

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	96
B. Saran-saran.....	97

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## **DAFTAR TABEL**

No	Uraian	Hlm
4.1	Struktur Pelaksanaan Bimbingan Manasik	47
4.2	Struktur Kegiatan Bimbingan Manasik (Massal I)	48
4.3	Struktur Kegiatan Bimbingan Manasik (Massal II)	48
4.4	Wawancara Terhadap Jemaah Haji	59