MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2022

SKRIPSI

OLEH
YULIDA FITRIANI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2022

SKRIPSI

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

OLEH
YULIDA FITRIANI
170103030041

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Yulida Fitriani
NIM	: 170103030054
Tempat Tanggal Lahir	: Tamban, 05 September 1997
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul " Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah Tahun 2022" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan dengan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi. Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 20 Desember 2022

Yang membuat pernyataan

Yulida Fitriani

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul	: Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah Tahun 2022
Di tulis oleh	: Yulida Fitriani
NIM	: 170103030041
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Tahun Akademik	: 2022
Alamat	: Jl. pembangunan RT.020 RW. 000 Desa Hampalit Kec. Katingan Hilir Kab. Katingan 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, 20 Desember 2022

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum	Syaiful Hadi, S. IP, MA
NIP: 195811051988031001	NIP : 196912051999031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin

Restu Khaliq, MM

NIP: 198602142015031003

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA	: NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc
NIP	:198310292009012011
UNIT KERJA	: FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI dengan judul :

"MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAPUAS KALIMANTAN TENGAH"

yang ditulis oleh :

Yulida Fitriani

170103030041

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 28% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 2 Januari 2023
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,

NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

*Catatan : *Uji Plagiasi dapat diterima jika kurang dari 30%*

BUKTI BEBAS PLAGIASI

SKRIPSI YULIDA FITRIANI

ORIGINALITY REPORT

28%	29%	6%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	7%
2	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	7%
3	adoc.tips Internet Source	4%
4	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
5	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	1%
6	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
7	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
8	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
9	123dok.com Internet Source	1%
10	library.walisongo.ac.id Internet Source	1%
11	abdussomadsr.blogspot.com Internet Source	1%
12	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
13	es.scribd.com Internet Source	1%
14	furqonn334.blogspot.com Internet Source	1%
15	Submitted to UIN Sunan Gunung DJati Bandung Student Paper	1%

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah tahun 2022 di tulis oleh Yulida Fitriani telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Desember 2022

Dan Dinyatakan Lulus dengan predikat : A (85)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. M Abduh MA

NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. **Dr.Taufiqurrahman, S.Ag., M.Ed.**	1.
2. **Dr. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum**	2.
3. **Syaipul Hadi, S.IP., MA**	3.
4. **Devi Noviyanti, SE, M.M**	4.

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Yulida Fitriani, 2022, *Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimatan Tengah Tahun 2022*, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Dosen Pembimbing (I) Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum , dan (II) Syaiful Hadi, S. IP, MA

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Pemberangkatan, Jemaah Haji

Suksesnya kegiatan pemberangkatan jemaah haji di pengaruhi oleh persiapan yang matang sehingga kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Permasalahan belakang ini adanya pasca pandemi covid 19 selama 2 tahun yang mengakibatkan ibadah haji jadi terbatas, sehingga di tahun 2022 pemerintah Arab Saudi mengambil kebijakan baru yang tentunya berdampak negatif bagi sebagian jemaah haji di Indonesia terutama di Kementerian Agama kabupaten Kapuas. Terutama dalam hal ini pengelolaan yang baik akan berdampak juga keberhasilan dalam penyelenggara pemberangkatan jemaah haji di kabupaten Kapuas. Maka dari itu diperluka yang namanya manajemen agar penyelenggara haji di kabupaten Kapuas dapat berjalan dengan lancar.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji di Kementarian Agama di kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah Tahun 2022. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan metode pendekatan penelitian kualitatif yakni mengambil data dengan cara melakukan metode observasi, wawancara dan dokumentasi, serta penelitian ini mennggunakan trangulasi data untuk mengecek keabsahan data terutama dalam proses kegiatan pelaksanaan pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama kabupaten Kapuas tahun 2022.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama sudah menerapkan fungsi manajemen POAC yakni *planning, organizing, actuating* dan *controlling* yang mana fungsi manajemen ini sudah sesuai dengan teori-teori manajemen serta sudah menyesuaikan dengan unsur-unsur manajemen yakni *man, money, machine, material, methode, market.* Adapun pelayanan pemberangkatan jemaah haji berupa pelayanan administrasi, pelayanan manasik serta dibantu juga dengan instansi lain seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Transportasi. Dalam penyelenggara pemberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama kabupaten kapuas sudah berjalan dengan baik dan sudah berjalan dengan lancar.

MOTTO

"Jika seluruh rencana kita tidak terjadi seperti yang diharapkan, tersenyum dan ingatlah bahwa manusia mendesain dengan cita-cita, sedangkan Allah mendesain dengan cinta."

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan seluruh alam, karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah. Sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan tercinta nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari segala keterbatasan yang melekat pada diri peneliti, sehingga dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti mengucapkan ucapan terimakasih yang sebenar-benarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik dari segi moril maupun materil. Tanpa bantuan tersebut rasanya sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA. Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh, MA. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Restu Khaliq, MM. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.

4. Ibu Nur Falikhah, M. Sc Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
5. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum Dosen Pembimbing I dan bapak Syaiful Hadi, S. IP., MA. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta koreksi sehingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Semua dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti belajar di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Kepala dan staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarsmasin dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan dengan baik kepada peneliti dalam mendapatkan literatur-literatur yang diperlukan.
8. Teman-teman seperjuangan yang baik dari lokal CI Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang sudah menjadi keluarga bagi saya, berteman tanpa memandang suku, ramah, baik dan toleransi. Mereka adalah bagian dari perjuangan saya dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
9. Ayahanda dan ibunda, kakak, keluarga besar, suami dan teman-teman serta orang-orang terdekat yang telah menjadi sumber semangat, motivasi dan inspirasi bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

Dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapakan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berjasa dalam terselesaikannya

penellitian ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan balasan terbaik. Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnyaa bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 05 Desember 2022

Peneliti

KATA PERSEMBAHAN

Ya Allah yang maha segalanya dan penolong untuk semua umatnya, Alhamdulillah ya Allah atas semua nikmat dan karunia yang telah engkau berikan kepada hamba, engkau telah mengabulkan doa hamba dan engkau telah memberikan kemudahan hamba untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini.

Sholawat serta salam semoga terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta keluarga, sahabat, dan segenap umat yang taat mengikuti ajarannya, serta kita sekalian mengharap ridhoNya, pertolonganNya, dan mendapatkan syafaat dari Rasulullah SAW dihari akhir nanti.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan motivasi dan memberikan dukungan penuh untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, termasuk kepada:

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia, karena aku sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.
2. Kakak-kakak dan adik ku tersayang, Skripsi ini kupersembahkan untuk kalian yang selalu memberikan support dan membantu dalam segala hal yang aku lakukan, karena tanpa biaya dari kalian maka aku tidak akan pernah bisa berkuliah dan menjalani proses penyusunan skripsi ini hingga mengantongi gelar sarjana.

3. Dosen-dosen pembimbingku yang selalu membimbing dan menuntun agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini, izinkanlah aku mengantarkan ucapan terimakasih ini untuk mu, sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia mengantarkanku untuk mengantongi gelar sarjana. Semoga kebahagiaanku juga merupakan kebahagiaanmu sebagai guruku yang teramat baik.
4. Teman-teman ku yang selalu ada untuk ku, terimakasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya selama ini, serta semua pihak yang telah membantu selama penyelesaian Skripsi ini. Terimakasih untuk perjalanan dengan kalian selalu membersamai baik dalam duka maupun suka, terimakasih kalian sudah bersenang hati menerimaku sebagai keluarga di tanah perantauan.

Hanya kepadamu ya Allah, hamba serahkan segala urusan, semoga engkau meridhoi atas segala usaha ini dan memberikan petunjuk-Mu kepadaku jalan yang engkau ridhoi, untuk menjalani kehidupan di masa mendatang yang lebih cerah dan penuh keberkahan dari-Mu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ث	ta‟‟	T	Te
ث	ṣa‟‟	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa‟‟	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha‟‟	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra‟‟	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa‟‟	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa‟‟	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa‟‟	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em
ى	Nun	N	„en
و	Waw	W	We
ٍ	ha"	H	Ha
ء	Ham zah	`	Apostrof
ي	ya"	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتك ّ بر	Ditulis	*Mutakabbi r*
القدو س	Ditulis	*al-qudūs*

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جاهعت	Ditulis	*jāmi"ah*
هكتبت	Ditulis	*Maktabah*

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang „al‟ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

وكتبت الجوية	Dituli s	*al-maktabah al-jamīlah*

IV. Vokal pendek

َ	Fat hah	D it u li s	A
ِ	Ka sra h	D it u li s	I
ُ	Da m ma h	D it u li s	U
شكر	Fat hah	D it u li s	Syakara
قرأ	Ka sra h	D it u li s	Q u r i a
يُطق	Da m ma h	D it u li s	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كالت	Ditulis Ditulis	*ā* *kāmilah*
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	*ā* *ṣallā*
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	*ā* *syadīd*
4	dammah + wawu mati صدور	Ditulis Ditulis	*ū* *ṣudūr*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	*ai* *ruwaidah*
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	*au* *wa fir'auna źi al-autād*

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan oleh apostrof

أأتن أشد خلقا	Ditulis	*a''antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif-lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القراى	Ditulis	*al-Qur''ān*
الكتاب	Ditulis	*al-kitāb*

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصباخ	Dituli s	*aṣ-ṣubhu*
الساهرة	Dituli s	*as-sāhirah*

XI. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالديي	Ditul is	*birru al-wālidaini*
إذا الشمس	Ditul is	*Iża asy-syamsu*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **1**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**
SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI ..... **iv**
BUKTI BEBAS PLAGIASI ..... **iv**
PENGESAHAN SKRIPSI ..... **v**
ABSTRAK ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
KATA PERSEMBAHAN ..... **xii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **xiv**
DAFTAR ISI ..... **xix**
DAFTAR TABEL ..... **xxi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus Masalah 6
C. Tujuan 6
D. Signifikansi Penelitian 6
E. Definisi Operasional 7
F. Penelitian Terdahulu 7
G. Sistematika Penulisan 10

BAB II KAJIAN TEORI **11**
A. Manajemen 11
B. Pelayanan Pemberangkatan 22
C. Peraturan Perundang-Undangan Haji 27
D. Jemaah Haji 30

BAB III METODE PENELITIAN **36**
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian 36
B. Subjek Dan Objek Penelitian 37
C. Lokasi Penelitian 38
D. Data Dan Sumber Data 38
E. Teknik Pengumpulan Data 39
F. Analisis Data 41
G. Pengecekan Keabsahan Data 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 43
A. Hasil Penelitian..... 43
1. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Kapuas..... 43
2. Manajemen Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas 49
B. Pembahasan 65
1. Manajemen Pelayanan Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah tahun 2022. 65

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI 74
A. Simpulan..... 74
B. Rekomendasi 74

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No Halaman

Tabel 4.1 Jumlah Jemaah Haji Kabupaten Kapuas Berdasarkan Perkecamatan...57

DAFTAR GAMBAR

No Halaman

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.....48
Gambar 4.2 Jadwal Pemberangkatan, Pemulangan Serta Pemondokan Jemaah Haji KalimantanTengah.....63