

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN TANAH LAUT**

SKRIPSI

Oleh:

Qorina Nahdiyana

180104030028



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1444 H

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN TANAH LAUT**

SKRIPSI

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

Oleh:

Qorina Nahdiyana

180104030028

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Qorina Nahdiyana
NIM : 180104030028
Tempat/Tgl. Lahir : Cilacap, 13 Juli 2000
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut” adalah benar benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, 31 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Qorina
Qorina Nahdiyana

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut
Ditulis oleh : Qorina Nahdiyana
NIM : 180104030028
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Karang Rejo RT. 013 Kab. Tanah Laut

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, 06 Rabiul Akhir 1444 H/
01 November 2022 M

Pembimbing I



Drs. H. Muhammad Abduh Amrie, MA.
NIP. 196305021992031005

Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE., MM.
NIP. 198701252015032003

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



Restu Khalik, SE., MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

PENGESAHAN

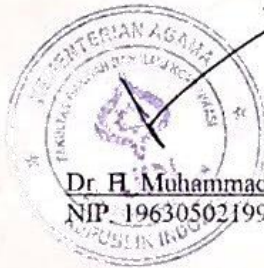
Skripsi yang berjudul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut* ditulis oleh Qorina Nahdiyana telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 06 Desember 2022

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Muhammad Abduh, MA.
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
Dr. H. Muhammad Abduh, MA	
Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	
Armiah, S.IP., M.Si	
Devi Noviyanti, SE., M.M	

BUKTI BEBAS 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 :

“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANAH LAUT”

yang ditulis oleh :

Qorina Nahdiyana

180104030028

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 25% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Desember 2022
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

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

ABSTRAK

Qorina Nahdiyana, 180104030028. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut*. Pembimbing (I) Dr. H. Muhammad Abduh, MA dan Pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE., M.M., pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 2022

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan

Pada pelaksanaan ibadah haji, penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan terhadap jamaah haji merupakan hal yang perlu diperhatikan. Berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah haji, masalah utama yang dialami oleh Kementerian Agama Tanah Laut sebagai sebuah instansi pelayanan ibadah haji adalah banyaknya pesaing dari agen travel. Dalam hal ini, Kementerian Agama Tanah Laut dituntut untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang dimiliki agar memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan oleh Kementerian Agama Tanah Laut dalam meningkatkan kualitas pelayanannya serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan cara menggambarkan, menguraikan, dan menjelaskan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut telah berjalan dengan baik. Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu memberikan pelatihan kepada para staf, memberikan bimbingan dengan simpati dan empati kepada jamaah haji, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, melaksanakan rapat koordinasi, sosialisasi, memberikan informasi di berbagai media. Akan tetapi ada beberapa faktor yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, yaitu kurangnya SDM yang dimiliki.

MOTTO

ان الله اذا احب قوما ابتلاهم

“Sesungguhnya Allah jika mencintai hamba-Nya, maka Dia akan mengujinya”

(HR. Tirmidzi dan Ibnu Majah)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, karena berkat limpahan rahmat, taufik serta karunia-Nya lah sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut”. Shalawat serta salam tak lupa tucurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan do'a. Khususnya peneliti ucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. H. M. Abduh Amrie, MA., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, arahan serta masukan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Restu Khaliq, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Devi Noviyanti, SE., M.M., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan, arahan serta masukan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh tenaga pendidik dan kependidikan UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Seluruh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut khususnya pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yaitu Bapak H. Muhammad Wahyu, S.ag., selaku kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Bapak M. Arif Widodo, S.Sos., selaku Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait penelitian skripsi ini.
6. Kepada Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut, yaitu Bapak Sugiono dan Ibu Karinem serta Bapak H. Syaifudin dan Ibu Hj. Rumiati yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait penelitian skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua saya, saudara serta seluruh keluarga saya yang tak henti-hentinya selalu memberikan bantuan, dukungan, do'a, serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta pelajaran dan yang telah memberikan warna di kehidupan saya selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin, yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti juga berharap semoga apa yang telah tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Yaa Rabbal ‘Alamin.

Banjarmasin, 31 Oktober 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Pedoman Transliterasi Arab-Latin sesuai dengan SKB Menteri Agama , Menteri Pendidikan, dan Menteri Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 Tertanggal 22 Januari 1988.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	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	Şad	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim..

Segala puji bagi Allah SWT. yang senantiasa memberikan limpahan rahmat, hidayat, taufik, serta karunia-Nya lah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan berjalan dengan lancar. Shalawat serta salam tak lupa turunkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. beserta para keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Karya skripsi sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang yang terkasih dan tersayang yang sangat berarti di hidup saya.

1. Kedua orang tuaku, teruntuk Abahku Mujahidin dan Mamaku Samiyatun yang menjadi sumber kekuatanku, panutanku, inspirasiku, motivasiku, terimakasih banyak ku ucapkan atas semua jasa yang telah kau berikan, terimakasih atas semua jeri payahmu yang tak mungkin bisa tergantikan dengan apapun. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemuliaan untuk Abah Mama, serta memudahkan jalan untukku agar selalu berbakti kepadamu. Aamiin
2. Saudara dan Keponakanku, teruntuk Kakaku Ani Istiana dan Agus Pujiono terimakasih banyak ku ucapkan atas semua bantuan yang telah diberikan, terimakasih telah banyak membantu adikmu ini sampai dititik ini. Untuk keponakanku Afiqah Humairoh, terimakasih telah memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing yaitu Bapak Drs. H. Muhammad Abduh Amrie, MA dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM., terimakasih atas segala bantuan, arahan, serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih kepada Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Bapak Restu Khaliq serta seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik saya selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

4. Untuk teman-teman seperjuanganku Anita, Azizah, Fathiyah, Khalifa, dan Nadila yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta pelajaran dan yang telah memberikan warna dikehidupan saya selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin, serta untuk teman-temanku Manajemen Dakwah Lokal C yang tak bisa disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
BUKTI BEBAS PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
KATA PERSEMBAHAN	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusuan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	13
A. Strategi.....	13
1. Pengertian Strategi	13
2. Ciri-ciri Strategi	14
B. Kualitas Pelayanan	15
1. Pelayanan	15
2. Kualitas Pelayanan.....	17

3. Tujuan Kualitas Pelayanan	20
4. Fungsi Kualitas Pelayanan.....	21
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
6. Kegiatan Pelayanan Haji.....	25
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
C. Lokasi Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Analisis Data	31
G. Pengecekan Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Tanah Laut	34
2. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut	36
4. Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut	54
5. Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut	59
6. Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut	64
7. Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut	68
B. Pembahasan	69
1. Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut	69
2. Stategi Peningkatan Kualitas Pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut	83
3. Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut	92
4. Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Tanah Laut	97

BAB V PENUTUP.....	101
A. Simpulan.....	101
B. Rekomendasi	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107
RIWAYAT HIDUP	123

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
4.1	Nama Kepala dan Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kemenag Tanah Laut	40
4.2	Jam Kerja	41
4.3	Budaya Kerja	42
4.4	Daftar Tunggu Jamaah Haji Kemenag Tanah Laut	48

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
4.1	Logo Kementerian Agama Tanah Laut	34
4.2	Struktur Organisasi Kemenag Tanah Laut	39

DAFTAR LAMPIRAN

No.		Halaman
1	Pedoman Wawancara.....	107
2	Dokumentasi	108
3	Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Revisi Skripsi	113
4	Surat Keterangan Persetujuan Desain Proposal Skripsi dan Lampiran	114
5	Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dan Lampiran	116
6	Surat Keterangan Seminar	118
7	Surat Keterangan Berita Acara	120
8	Surat Keterangan Izin Riset	121
9	Surat Keterangan Balasan Riset	122