

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN HAJI
DAN UMRAH PT. ARMINAREKA PERDANA PERWAKILAN
PENAJAM PASER UTARA**

SKRIPSI

**OLEH :
MUHAMMAD ALDI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN HAJI DAN
UMRAH PT. ARMINAREKA PERDANA PERWAKILAN PENAJAM
PASER UTARA**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Program studi Manajemen Dakwah

**Oleh :
Muhammad Aldi
190104030137**



**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 : Muhammad Aldi

NIM : 190104030137

Tempat/Tanggal Lahir : Long Kali/14 September 2001

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata I

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "**Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian 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, 10 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Muhammad Aldi

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 :

**“MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN HAJI DAN UMRAH PT.
ARMINAREKA PERDANA PERWAKILAN PENAJAM PASER UTARA”**

yang ditulis oleh :

MUHAMMAD ALDI

190104030137

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 27% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 29 Desember 2022
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

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

Muhammad Aldi cek pG 4

ORIGINALITY REPORT

27%
SIMILARITY INDEX

26%
INTERNET SOURCES

5%
PUBLICATIONS

8%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	3%
2	arminarekayogyakarta.blogspot.com Internet Source	2%
3	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	2%
4	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	1%
6	repo.unida.gontor.ac.id Internet Source	1%
7	repository.iainpare.ac.id Internet Source	1%
8	docplayer.info Internet Source	1%
9	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah
PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser
Utara

Ditulis oleh : Muhammad Aldi

NIM : 1901040301037

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2022/2023

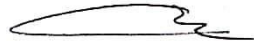
Alamat : Long Kali Jln. Pasar Lama RT 02 Kab. Paser

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

Banjarmasin 10 Januari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Ahmad Gazali M. Hum
NIP. 195811051988031001



Sri Anafarhanah, SEI, MSI
NIP. 198909112015032005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari



Restu Khaliq, MM
NIP. 1986021420150310003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara** ditulis oleh Muhammad Aldi, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Januari 2023

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A (87)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Taufiqurrahman, S.Ag., M.Ed	1.
2. Anggota Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum	2.
3. Anggota Sri Anafarhanah, SEI., MSI	3.
4. Notulis Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	4.

ABSTRAK

Muhammad Aldi. 190104030137. *Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara*, Pembimbing (I) Drs. H. Ahmad Gazali M. Hum dan Pembimbing (II) Sri Anafarhanah, SEI., MSI., Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2022.

Kata Kunci : *Manajemen, Pelayanan, Haji dan Umrah*

Penelitian ini meneliti tentang manajemen pelayanan pemberangkatan ibadah haji dan umrah di PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Manajemen pelayanan pemberangkatan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Utara menarik diteliti karena memudahkan dalam pelayanan terhadap jemaah haji dan umrah. Pokok permasalahan ini adalah jenis kegiatan pelayanan pemberangkatan haji dan umrah yang dilaksanakan pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah meliputi beberapa fungsi manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dari kegiatan pelayanan yang dilakukan pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, dan apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan melalui pendekatan kualitatif dan penjabaran data deskriptif pengambilan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian terletak di Kecamatan Babulu, Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini yakni pimpinan, staf, dan jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Hasil penelitian ini menerangkan tentang kegiatan pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara berupa pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, pembinaan, dan perlindungan. Manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah meliputi beberapa fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dari seluruh kegiatan pelayanan pemberangkatan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Adapun faktor pendukung pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara yakni lokasi yang strategis, adanya kegiatan sosialisasi ke desa-desa untuk memperkenalkan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, banyaknya testimoni kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan, memiliki surat izin yang resmi dari Kementrian Agama RI, dan pembimbing haji dan umrah yang berpengalaman. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu ancaman persaingan harga dengan travel lainnya, dan tidak tersedianya dokter atau perawat pada pemberangkatan jemaah umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa 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 dan yang telah memberikan bantuan baik dari segi pikiran dan doa, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Restu Khaliq, SE. MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

3. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali M. Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
6. Seluruh staf administrasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang juga banyak membantu pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan seluruh *staff* yang telah membantu peneliti meminjamkan buku-buku yang peneliti gunakan dalam penelitian.
8. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah membantu peneliti meminjamkan buku-buku yang peneliti gunakan dalam penelitian.
9. Ibu Hj. Dahlia selaku Pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara beserta staf yang mau meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk peneliti, yang banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini.

10. Seluruh jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara yang telah membantu memberikan data dan berbagai informasi kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kedua orang tua saya dan saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan tiada hentinya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tak terhingga dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kawan-kawan yang selalu memberikan dorongan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan tahun 2019 yang telah memberikan warna-warni kehidupan di kota Banjarmasin ini, yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta pelajaran selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banjarmasin, 10 Januari 2023

Penulis

HALAMAN TRANSLITERASI

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	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 : $\bar{A}/\bar{a}$
2. Kasrah Panjang : $\bar{I}/\bar{i}$
3. Dhammah Panjang : $\bar{U}/\bar{u}$
4. أو : Aw
5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya : ربنا ditulis rabbanâ.

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; القارعة ditulis alqâri'ah, المساكين ditulis al-masâkîn, المفلحون ditulis al-muflihûn.

3. Kata sandang alif + lam (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis alkâfirûn. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis ar-rijâl.

4. Ta' marbûthah (ة)

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

Bila di tengah kalimat ditulis t, misalnya; المال زكاة ditulis zakât almâl, atau النساء سورة ditulis sûrah an-Nisâ'.

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

وهو خير الرزقين ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian	5
E. Definisi Operasional.....	5
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	9
A. Manajemen.....	9
1. Pengertian Manajemen	9
2. Fungsi Manajemen	10
3. Unsur-Unsur Manajemen	12
B. Pelayanan	13
1. Pengertian Pelayanan.....	13
2. Manajemen pelayanan	14
3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	15

C.	Haji dan Umrah	17
1.	Pengertian Haji dan Umrah	17
2.	Macam-Macam Haji dan Umrah	19
3.	Syarat, Rukun, Wajib Haji dan Umrah.....	20
D.	Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	22
E.	Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	23
1.	Pelayanan.....	23
2.	Pembinaan	24
3.	Perlindungan.....	25
F.	Kerangka Pikir	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B.	Subjek dan Objek Penelitian	27
C.	Lokasi Penelitian.....	28
D.	Data dan Sumber Data	28
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
F.	Analisis Data	31
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
A.	Hasil Penelitian	33
1.	Gambaran umum PT. Arminareka Perdana.....	33
2.	Jenis Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara	39
3.	Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.	43
4.	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Melaksanakan Manajemen Pelayanan pemberangkatan Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.	58
B.	Pembahasan.....	61
1.	Analisis Jenis Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah Pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.....	61
2.	Analisis Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji Dan Umrah PT. Armniareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.....	66

3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Melaksanakan Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara	81
BAB V PENUTUP	87
A. Simpulan	87
B. Rekomendasi	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN –LAMPIRAN.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103