

**PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN IBADAH HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

**PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN IBADAH HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PULANG PISAU**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Sosial di Bidang Manajemen Dakwah

**Oleh
Rahmah
180104030163**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmah
NIM : 180104030163
Tempat/ Tgl. Lahir : Maluku, 3 Februari 2000
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam
Negeri Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul, “Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau” 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, 23 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Rahmah

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 :

**"PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN IBADAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PULANG PISAU"**

yang ditulis oleh :

Rahmah

180104030163

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 22% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 30 Januari 2023
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

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

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

Di tulis oleh : Rahmah

NIM : 180104030163

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Tahun Akademik : 2022

Alamat : Jl. Maluku Permai Rt. 008 Rw. 000 Kel. Maluku Baru Kec. Maluku Kab. Pulang Pisau Kal-teng

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, 22 Desember 2022

Pembimbing I

Syaipul Hadi, S.IP., MA
NIP. 196912051999031001

Pembimbing II

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 yang berjudul “Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau” ditulis oleh Rahmah telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Januari 2023

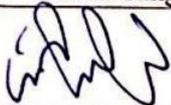
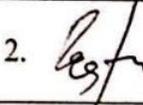
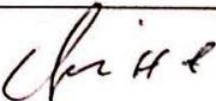
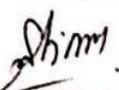
Dinyatakan LULUS dengan predikat: 91 (A+)



Dekan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. M. Abduh Amrie, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

No	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. Taufiqurrahman, S.Ag., M.Ed.	1. 
2	Restu Khaliq, MM.	2. 
3	Syaipul Hadi, S.IP., MA	3. 
4	Sri Anafarhanah, SEI., MSI	4. 



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 67325593 Faksimile (0511) 67325593
Email: fdik@uin-antasari.ac.id Web: fdk.uin-antasari.ac.id

**SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN REVISI SKRIPSI**

Setelah melakukan pemeriksaan terhadap skripsi

Nama : Rahmah

Nim : 180104030163

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Judul skripsi : Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Pulang Pisau

Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Taufiqurrahman, S.Ag., M.Ed.	1.
2. Restu Khaliq, MM	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3.
4. Sri Anafarhanah, SEL., MSI	4.

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melakukan revisi skripsi dan selanjutnya diizinkan untuk melakukan penjiilitan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Notulis Munaqasyah

Sri Anafarhanah, SEL., MSI
NIP. 19890911 201503 2005

Banjarmasin, 18 Januari 2023
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. M. Abduh, MA
NIP. 19630502 199203 1005

ABSTRAK

Rahmah. 180104030163. *Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: Syaipul Hadi, S.IP, MA dan Devi Noviyanti, SE, MM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pendaftaran, Haji

Skripsi ini disusun berdasarkan pada problematika yang terjadi pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau terkait masalah pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji. Jika problematika di kantor dibiarkan begitu saja, maka hal inilah yang akan menjadi masalah bagi penyelenggara haji dan umrah (PHU) pada kantor tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji kantor Kementerian Agama Pulang Pisau.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang terjun langsung ke lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini kepala seksi, pegawai, dan jemaah haji, dan objeknya terkait dengan kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji. Untuk memperoleh data maka penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data tersebut diolah melalui teknik analisis data.

Hasil penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ibadah haji berdasarkan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* sudah memenuhi harapan jemaah haji. Ada berbagai faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji. Faktor pendukung meliputi sarana dan prasarana yang memadai, adanya pegawai khusus pendaftaran dan handal, mengadakan pembinaan dan pelatihan pegawai, melakukan rapat koordinasi dan evaluasi, Sedangkan faktor penghambat adalah kurang kuatnya koneksi internet apabila cuaca buruk, jarak tempuh BPS BIPIH ke kantor jauh, kesalahan dan ketidaksesuaian berkas jemaah haji, banyaknya pendaftar jemaah haji yang lanjut usia.

Motto

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

*Allah tidak akan membebani seseorang melainkan
sesuai dengan kadar kesanggupannya
(Q.S Al-Baqarah: 286)*

اَجْهَدْ وَلَا تَكْسَلْ وَلَا تَكُ غَافِلًا فَنَدَامَةُ الْعُقْبَى لِمَنْ يَتَكَاَسَلُ

“Bersungguh-sungguhlah dan jangan bermalas-malasan
dan jangan pula lengah, karena penyesalan itu
bagi orang yang bermalas-malasan”

KATA PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya
Tak ada kata pertama yang bisa ku ucapkan selain “Alhamdulillah”
Atas kasih dan karunia Mu ya Allah
Yang telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu
Serta memberikanku jalan dalam penulisan Skripsi sederhana ini

Wahai engkau Ayahanda (H. Muhammad Nurul) tercinta..
Hari-harimu penuh tantangan dan pengorbanan
Tak kau hiraukan terik matahari dan hujan mengguyur tubuhmu
Kau begitu kuat dalam menghadapi hidup ini
Ayahandaku., Sungguh ku bangga pada dirimu..

Ibuku yang tersayang (Hj. Noor Laila)..
Setiap detik kau kirimkan aku kekuatan, lewat doa tulusmu
Kau besarkan aku dalam dekap hangat kasihmu
Cintamu hiasi jiwaku yang polos dan restumu temani kehidupanku..

Ibunda dan Ayahanda..
Tak ada kata yang mewakili rasa terima kasihku
Kecuali berbakti daan mengabdikan kepadamu
Agama dan bangsa semoga engkau ditempatkan oleh Allah
Dalam Surga Firdaus

Terkhusus untuk pembimbingku..
Bapak Syaiful Hadi, S.IP, MA dan Ibu Devi Noviyanti, SE, MM
Yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing
Dan memberikan aku kesempatan untuk meraih gelar ini..
Dan begitu pula untuk penguji dan dosen-dosenku yang teramat baik

Dalam memberikan saran dan nasihat yang berguna untuk ku..

Terima kasih banyak untuk panutanku..

Terspesial untuk saudara ku Eliyana Hidayah, S.Pd, Sayyidah Hasanah,

Silvia, S.Pd dan Hasan...

Terima kasih telah sangat banyak membantu

Terima kasih atas semangat dan kasih sayang

yang telah kalian berikan selama ini..

Untuk keponakan ku satu-satunya..

Muhammad Zein Haidar Tersayang..

Celotehan dan tawa kecilmu menjadi penyemangat

di saat ku merasa lelah

Terima kasih, sudah membuat duniaku menjadi lebih berwarna..

Terima kasih kepada semua teman-teman baik dan terbaikku..

Yang berkenan meluangkan waktunya untuk sekedar

Berbagi dan bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi ini..

Dan yang terakhir, terima kasih untuk semua keluargaku

Atas dukungan dan kasih sayangnya..

Toga ini aku persembahkan buat kalian yang selalu setia memberi

Dukungan saat aku merasa lelah dan jenuh..

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebenar-benarnya yang telah memberikan bantuan tersebut baik dari segi pikiran dan do'a. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih 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, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.

3. Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA pembimbing I dan Ibu Devi Noviyanti, SE, MM Dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Semua Dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
5. Bapak M. Riduan Sardani, M.Pd.I selaku Ketua Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau beserta staf yang banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini, terima kasih sebanyak-banyaknya semoga Allah senantiasa melindungi Bapak/Ibu dalam menjalankan tugas-tuganya.
6. Kedua Orang Tua, Ummy dan Aby tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan material serta untaian do'a yang tiada hentinya.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu membantu, memberi semangat dan senyuman terhadap peneliti, baik selama menjalani perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Keluarga besar Manajemen Dakwah khususnya angkatan 2018, terima kasih atas kebersamaan dan keindahan hari-hari kita selama menimba ilmu di tempat ini, dan semoga Allah SWT mempertemukan kita di Surga-Nya.
9. Seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penulisan skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan penelitian ini.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 3 Jumadil Akhir 1444 H
26 Desember 2022 M

Rahmah,

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

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap
Misalnya; رَبَّنَا 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; الْقَارِعَةُ ditulis *alqâri'ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masâkîn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihûn*.
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis *al*, misalnya; الْكَافِرُونَ ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرِّجَالِ ditulis *ar-rijâl*.
4. Ta' marbûthah (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; الْبَقَرَةَ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زَكَاةَ الْمَالِ ditulis *zakât almâl*, atau سُورَةَ النِّسَاءِ ditulis *sûrah an-Nisâ'*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; وَهُوَ خَيْرُ الرَّزَاقِينَ ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
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	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	14
A. Kajian Teori	14
1. Pelayanan	14
a. Pengertian Pelayanan	14
b. Aktivitas Pelayanan.....	16
c. Bentuk Pelayanan.....	18
d. Indikator Kualitas Pelayanan	19
e. Pelayanan Administrasi.....	21
2. Ibadah Haji dan Jenis-Jenis Ibadah Haji	23
a. Pengertian Ibadah Haji.....	23
b. Pendaftaran Ibadah Haji.....	25
c. Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji	27
B. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian	34
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Analisa Data.....	39

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	91
A. Simpulan	91
B. Rekomendasi	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Halaman
4.1	Jam Kerja.....	53
4.2	Data Keberangkatan Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2017-2022.....	64
4.3	Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan.....	64
4.4	Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2019 Berdasarkan Golongan Usia	65
4.5	Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2020 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan.....	65
4.6	Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2020 Berdasarkan Golongan Usia	65
4.7	Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2021 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan.....	66
4.8	Jemaah Haji Kabupaten Pulang Pisau Tahun 2021 Berdasarkan Golongan Usia	66