

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI  
PADA MASA ENDEMI DI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NINA FEBRIYANTI**

**190104030123**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1444 H**



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

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI  
PADA MASA ENDEMI DI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**NINA FEBRIYANTI**

**190104030123**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nina Febriyanti

Nim : 190104030123

Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Pembuang, 11 Februari 2002

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

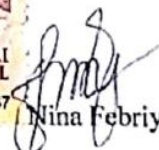
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 7 juni 2023

Yang membuat pernyataan,



  
Nina Febriyanti

## SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939  
website: [www.fdik.uin-antasari.ac.id](http://www.fdik.uin-antasari.ac.id). email: [fdik@uin-antasari.ac.id](mailto:fdik@uin-antasari.ac.id) instagram: [fdikuinantasari](https://www.instagram.com/fdikuinantasari)

### SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : B- 750/Un.14/III.4/PP.00.9/06/2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Nina Febriyanti  
NIM : 190104030123  
Program : S-1  
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI HAJI PADA MASA ENDEMI DI  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN

Hasil Uji Plagiasi : 23%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan [www.turnitin.com](http://www.turnitin.com) bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Juni 2023

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan

Fauziqurrahman

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Nina Febriyanti

NIM : 190104030123

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik :2023/2024

Alamat : Jl. Ais Nasution RT.07 RW.02 Desa Sungai Undang,  
Kalimantan Tengah

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

Banjarmasin, 30 Mei 2023

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Sri Anafarhanah, SEI, MSI  
NIP. 198909112015032005

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



Sri Anafarhanah, SEI, MSI  
NIP. 198909112015032005

## PENGESAHAN SKRIPSI

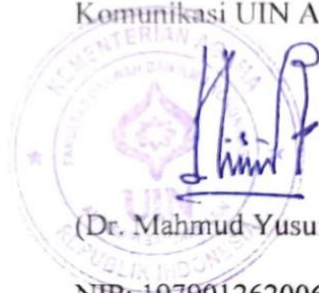
Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Nama Nina Febriyanti, NIM 190104030123, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juli 2023





Dan dinyatakan LULUS dengan predikat A (87)

Plh. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu  
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,



(Dr. Mahmud Yusuf, M. SI)  
NIP: 197901262006041002

### TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI	1. 
2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2. 
3. Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum	3. 
4. Devi Noviyanti, SE., MM	4. 

## MOTO

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui."

(Q.S Al Baqarah ayat 216)



## **KATA PERSEMBAHAN**

Allhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat, taufik dan ridha yang telah diberikan-Nya kepada saya, serta tak lupa pula shalawat dan salam yang tercurahkan Kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan kerabat beliau.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, keluarga dan orang-orang yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.

Saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada ayah dan ibu saya yang telah merawat, memberikan kasih sayang yang tak pernah putus, mendidik dan memberikan pendidikan yang baik, yang rela banting tulang demi memberikan yang terbaik untuk saya, kaka, serta adik saya, serta selalu memberikan dukungan penuh dan doa yang tak pernah henti.

Terimakasih juga kepada kakak dan adik saya yang selama ini juga turut memberikan semangat dan menjadi salah satu alasan saya untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi.

Terimakasih juga kepada kedua dosen pembimbing dan kepada seluruh dosen yang tanpa rasa lelah dan penuh keikhlasan dalam memberikan bimbingan dan ilmu kepada saya, semoga kebaikan kalian mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT.

Dan terimakasih juga kepada teman-teman yang sudah memberikan semangat dan dukungan serta bantuan kepada saya selama ini, dan untuk teman-

teman satu seperjuangan semoga lelah kita berubah menjadi lillah dan mendapatkan hasil yang memuaskan.

## ABSTRAK

**Nina Febriyanti**, 2023. *Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin*. Program Studi Manajemen Dakwah. Pembimbing (1) Drs. H. Ahmad Gazali M, Hum, dan Pembimbing (2) Sri Anafarhanah, SEI., MSI, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

**Kata Kunci** : Manajemen, Pelayanan administrasi Haji, Endemi

Penelitian ini meneliti tentang manajemen pelayanan administrasi haji pada masa endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) bagaimana manajemen pelayanan administrasi haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada masa endemi dan (2) Apa saja kendala manajemen pelayanan administrasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Banjarmasin di masa endemi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan penjabaran pengumpulan data secara deskriptif dan dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Lokasi penelitian berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang terletak di Jalan Pulau Laut No. 24, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan 70114. Adapun yang menjadi subjek penelitian yakni kepala seksi dan staf seksi PHU serta jamaah haji.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi haji pada masa endemi di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin berjalan dengan baik sesuai dengan teori manajemen yakni penerapan fungsi manajemen *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) serta *Controlling* (pengawasan) dan juga sesuai dengan teori kualitas pelayanan yakni diantaranya *reability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *Empathy* pada kegiatan pelayanan administrasi sehingga tujuan yang diinginkan tercapai. Adapun kendala yang ada pada proses pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada masa endemi sudah dapat teratasi oleh para staf PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Sehingga tujuan yang sudah ditetapkan dan yang ingin dicapai dapat terwujud. Adapun kendalanya adalah Kekurangan Tenaga Ahli (SISKOHAT) Jaringan/sinyal yang mengalami gangguan, sering terjadinya kesalahan penguploadan persyaratan data jamaah haji, perbedaan ejaan nama calon jamaah haji baik dari KTP, KK, Surat Nikah dan kartu identitas lainnya, bergantinya nomor telepon calon jamaah haji. Namun hal tersebut dapat teratasi sehingga pelayanan Administrasi haji dapat terlaksana sebagai mestinya.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ وَعَلَى آلِهِ  
وَصَحْبِهِ وَمَنْ وَالَاهُ أُمَّبَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya. Shalawat serta dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat, kerabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Alhamdulillah peneliti ucapkan atas berkah yang telah diberikan oleh Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.”

Mulai awal penyusunan skripsi ini hingga selesai, peneliti banyak menerima saran maupun bantuan dari berbagai pihak, peneliti mengucapkan rasa terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

4. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali M, Hum selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen penasehat akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan.
5. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a yang tiada hentinya, memberikan semangat dan dukungan moril maupun material.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu kepada penulis beserta para staf karyawan yang selalu siap memberikan pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi.
8. Para sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2019 khususnya local C1

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka dan mencatatnya sebagai kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Peneliti berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya.

Wasalamualaikum wr. wb

Banjarmasin, 30 Juni 2023

Penulis,

## TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penelitian 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.	ث	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.	هـ	H
13.	ش	Sy	28.	ء	‘
14.	ص	Sh	29.	ي	Y
15.	ض	Dh			



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN... ..</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikansi Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori.....	11
1. Tinjauan Teori Manajemen.....	11
2. Pelayanan .....	18
3. Pelayanan Administrasi Haji.....	22
4. Haji dan Umrah.....	22
5. Pengertian Kendala .....	26



B. Kerangka Pikir.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Pendekatan dan Penelitian.....	28
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	28
C. Lokasi Penelitian .....	29
D. Data dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Analisis Data .....	31
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Profil Umum Kementerian Agama Kota Banjarmasin .....	32
B. Manajemen Pelayanan Administrasi Kementerian Agama Kota Banjarmasin Pada Masa Endemi .....	38
C. kendala Pelayanan Haji di Masa Endemi Kementerian Agama Kota Banjarmasin .....	69
D. Pembahasan .....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan.....	82
B. Rekomendasi .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>98</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Data Pendaftaran Jamaah Haji Tahun 2022.....	57
Tabel 4.2 Data Pembatalan Jamaah Haji Tahun 2022 .....	61
Table 4.3 Data Kecamatan Dan Tempat Manasik Haji 2022.....	66
Tabel 4.4 Data Jumlah Jamaah Berangkat Haji Tahun 2023 .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 SOP Pelayanan Pendaftaran .....	39
Gambar 4.2 SOP Pelayanan Pembatalan .....	40
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PHU .....	42