

**ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN  
JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023M/1445 H**



**ANALISIS SWOT PELAYANAN PENDAFTARAN  
JEMAAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
NURHALIZA  
190104030084**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhaliza  
NIM : 190104030084  
Tempat/Tanggal/Lahir : Rangen, 30 Juni 2002  
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “ Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Pada Kantor 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 pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, 5 Desember 2023

Yang membuat pernyataan

  
Nurhaliza

# SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI

Copy\_of\_Bagi\_nurhaliza\_file\_word\_190104030084\_-\_Nurhaliza.docx

**ORIGINALITY REPORT**

**24%** SIMILARITY INDEX  
**23%** INTERNET SOURCES  
**3%** PUBLICATIONS  
**5%** STUDENT PAPERS

**PRIMARY SOURCES**

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	16%
2	e-journal.metrouniv.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
8	123dok.com Internet Source	<1%
9	docplayer.info Internet Source	<1%
10	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%
11	www.slideshare.net Internet Source	<1%
12	Submitted to Universitas Dian Nuswantoro Student Paper	<1%
13	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1%
14	repository.syekhnrjati.ac.id Internet Source	<1%
15	Landra Fikri Dzaky, Arisman Arisman. "Analisis Lingkungan Strategis Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Rutan Kelas IIB Kudus", Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, 2021 Publication	<1%
16	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1%
17	Submitted to Morgan Park High School Student Paper	<1%
18	core.ac.uk Internet Source	<1%
19	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
20	Ricki Febrian Syah, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto. "Analisis SWOT dalam	<1%

Strategi Pemasaran Produk Perbankan Syariah di Indonesia", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2021  
Publication

21	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1%
22	bangka.tribunnews.com Internet Source	<1%
23	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1%
24	Submitted to Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Kristen Indonesia (FKPPTKI) Student Paper	<1%
25	www.maxmanroe.com Internet Source	<1%
26	www.youtube.com Internet Source	<1%
27	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
28	download.isi-dps.ac.id Internet Source	<1%
29	es.scribd.com Internet Source	<1%
30	gicipress.com Internet Source	<1%
31	journal.uinsgd.ac.id Internet Source	<1%
32	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%

Exclude quotes  On Exclude matches  < 8 words  
 Exclude bibliography  On

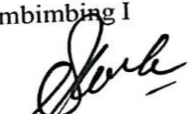
## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi Yang Berjudul : Analisis Swot Pelayanan Pendaftaran Pada Kantor  
Kementerian Agama Kota Banjarmasin  
Ditulis Oleh : Nurhaliza  
NIM : 190104030084  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Program : Starata Satu (S1)  
Program Akademik : Manajemen Dakwah  
Tahun Akademik : 2023-2024  
Tempat Tanggal Lahir : Rangen, 30 Juni 2002  
Alamat : Jl. Pramuka KM.6, Komplek Smanda, Simpang  
Limau, The R Land Residen

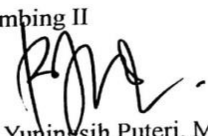
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 6 Desember 2023

Pembimbing I

  
Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.SI  
NIP. 197604132000032002

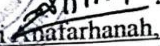
Pembimbing II

  
Rahmi Yuningsih Puteri, M.M  
NIP. 198604082020122010

Mengetahui,

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



  
Sri Anafarhanah, SEL., MSI  
NIP. 198909112015032005

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Analisis Swot Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**, ditulis oleh Nurhaliza, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

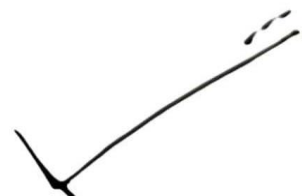
Hari : Jumat

Tanggal : 5 Januari 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (88)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



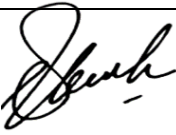

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh. MA

NIP. 196305021992031005

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI	1. 
2. Devi Noviyanti, S.E., MM	2. 
3. Dra. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.SI	3. 
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4. 

## **MOTO**

“Selama masih Allah izinkan kita bernafas, selama itu pula kita selalu punya kesempatan untuk berproses menjadi sebaik-baik manusia dan sebaik-baik hamba-Nya”



## **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 abah dan mama 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 kakakku Nurmayati SE, Nurlaila A.Md. Keb dan adikku Aliska serta Muhammad Reza yang selama ini juga turut memberikan semangat dan*

*menjadi salah satu alasan saya untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi.*

*Terima kasih juga kepada kedua dosen pembimbing Ibu Halimah dan Ibu Puteri yang tanpa rasa lelah dan penuh keikhlasan dalam memberikan bimbingan dan ilmu kepada saya, semoga kebaikan yang beliau berikan, mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT.*

*Dan terimakasih juga kepada kuucapkan teman-teman seperjuangan, Ispita Alda, Ema Sary, Sophia the first serta teman-teman Manajemen Dakwah 2019 yang tidak biasa kusebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat, nasihat 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. Aku beruntung menegenal kalian semua.*

*Setiap waktu yang berjalan akan mejadi masa lalu, setiap masa lalu pasti aka ada cerita, maka dari itu jadilah cerita yang terindah dalam setiap waktunya, agar engkau mengingatnya penuh kebahagiaan.*

*Hanya sebuah karya dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua, terima kasih beribu terima kasih kuucapkan. Atas segala kekhilafan, kesalahan dan beribu-ribu kata maaf yang tercurah.*

*Skripsi ini kupersembahkan...*

## ABSTRAK

**Nurhaliza** : 190104030084. Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Pembimbing (1) Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.Si, dan Pembimbing (2) Rahmi Yuningsih Puteri, MM, pada Program Studi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023

**Kata Kunci** : Analisis SWOT, Pendaftaran Jemaah Haji, Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Pelayanan ibadah haji Kementerian Agama Banjarmasin merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan ibadah haji, yang pastinya memiliki strategi tersendiri dalam meningkatkan citra lembaga. Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan Kemeneg yang mempunyai jumlah pendaftar terbanyak dibandingkan dengan Kemeneg kota atau kabupaten lainnya yang berada di wilayah Kalimantan Selatan. Kalimantan Selatan yang diketahui menduduki peringkat ke-2 se Indonesia sebagai *waiting list* Jemaah haji Kementerian Agama, yang mempunyai tingkat keberangkatan yang tinggi ke tanah suci. Dilihat dari tingginya animo masyarakat Banjar untuk niat naik haji dari tahun ke tahun. Berkaitan dengan data haji Kalimantan Selatan, berdasarkan press release Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini meneliti tentang analisis SWOT pada kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. (2) Untuk mengetahui Analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap pelayanan pendaftaran jemaah haji di kantor di kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

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 jemaah haji.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah pelayanan yang sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsivitas), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati) pada kegiatan pelayanan pendaftaran sehingga tujuan yang diharapkan tercapai yang berkaitan dengan analisis SWOT. Analisis SWOT pelayanan pendaftaran pada seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu Kekuatan (*strengths*) memiliki petugas yang kompeten dan profesional, tersedianya sarana dan prasarana, menerapkan pelayanan sesuai SOP, melayani jemaah haji dengan menerapkan pelayanan *first come first served* yakni orang yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu, dan letak kantor yang strategis. Kelemahan (*weaknesses*) yakni kurang kuatnya koneksi internet, kurangnya tenaga ahli SISKOHAT. Peluang (*opportunities*) yaitu perkembangan jemaah yang terus meningkat dari tahun ketahun dan tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Ancaman (*threats*) adanya jemaah haji yang mempunyai risi (resiko tinggi), susah untuk menghubungi nomor telepon jemaah yang sudah berganti dan jarak tunggu yang semakin lama serta jemaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran elektronik.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ وَعَلَى آلِهِ

وَصَحْبِهِ وَمَنْ وَالِاهَ أَمَّا بَعْدُ

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 penulis ucapkan atas berkah yang telah diberikan oleh Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.”

Mulai awal penyusunan skripsi ini hingga selesai, penulis banyak menerima saran maupun bantuan dari berbagai pihak, penulis 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. Dr. Hj. Halimatus Sakdiyah, S.Ag., M.Si selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen penasehat akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan.
5. Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan 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 lokal 19C.  
Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka dan mencatatnya sebagai kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisiNya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Banjamasin,1 Desember 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			

## Mad dan Diftong

1. Fathah Panjang : Â / â
2. Kasrah panjang : Î / î
3. Dhammah panjang : Û / û
4. أو : Aw
5. أي : Ay

### Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap.

Misalnya; ربنا ditulis *rabbânâ*.

2. Vokal panjang (mad);

*Fathah* (baris di atas) di tulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) di tulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; الفارعة; ditulis *al-qâri'ah*, المساكين; ditulis *al-masâkîn*, المفلقو; ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang *alif + lam* (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya; افرو ال; ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, 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 ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya; اة المالز; ditulis *zakât al-mâl*, atau

سورة النساء; ditulis *sûrat an-Nisâ`*



## 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 SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
A. Analisis SWOT .....	13
1. Pengertian Analisis SWOT .....	13
2. Kegunaan Analisis SWOT .....	14

3. Manfaat Analisis Swot.....	14
4. Faktor-faktor Analisis SWOT .....	15
5. Matriks Kekuatan-Kelemahan-Peluang-Ancaman (SWOT).....	18
B. PELAYANAN.....	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan .....	24
C. Pendaftaran Jemaah Haji.....	25
1. Pengertian Pendaftaran .....	25
2. Pengertian Jemaah Haji.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
D. Data dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Analisis Data.....	32
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
1. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin .....	35
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	36
3. Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	37
4. Uraian Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin .....	38
5. Struktur Organisasi Bidang PHU Kemenag Kota Banjarmasin .....	40
6. Data Jumlah Pendaftar Calon Jemaah Haji Kemenag Kota Banjarmasin.....	41
7. Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji .....	42
8. Layanan Pembatalan Haji .....	48
9. Layanan Pelimpahan Porsi.....	52
10. Pelayanan Petugas Haji Kemenag Kota Banjarmasin.....	53
11. Analisis SWOT Pelayanan Pendaftaran Kemenag kota Banjarmasin .....	63

B. Pembahasan .....	67
1. Matriks SWOT .....	67
2. Strategi yang dilakukan Kemenag Kota Banjarmasin Berdasarkan Analisis SWOT .....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
A. Simpulan .....	78
B. Rekomendasi .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>95</b>

## **DAFATAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PHU.....	40
Gambar 4.2 Grafik Pendaftaran Jamaah.....	41
Gambar 4.3 SOP Pelayanan Pendaftaran.....	48
Gambar 4.4 SOP Pelayanan Pembatalan.....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Matriks SWOT.....	68
-----------------------------	----