

**IMPLEMENTASI SOP LAYANAN BAGI CALON
JEMAAH HAJI LANJUT USIA DI ASRAMA HAJI
EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2024**

SKRIPSI

**OLEH
MAHMUDATUL NAFISAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M / 1446 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**IMPLEMENTASI SOP LAYANAN BAGI CALON
JEMAAH HAJI LANJUT USIA DI ASRAMA HAJI
EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2024**

SKRIPSI

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

Oleh
Mahmudatul Nafisah
210104030042

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2024 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahmudatul Nafisah
NIM : 210104030042
Tempat/Tanggal Lahir : Tabalong, 16 Desember 2002
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024” 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,

Yang membuat pernyataan



Mahmudatul Nafisah

BUKTI BEBAS PLAGIASI



**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) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 1418/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Mahmudatul Nafisah
NIM : 210104030042
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

IMPLEMENTASI PELAYANAN IBADAH HAJI BAGI CALON JEMAAH HAJI LANJUT USIA DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2024

Hasil Uji Plagiasi : 5%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.drillbitplagiarismcheck.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Desember 2024

a.n. Dekan

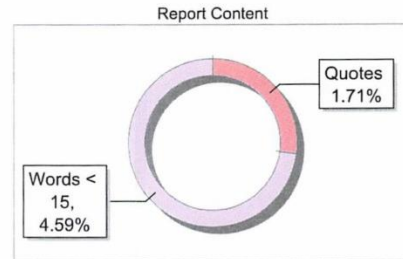
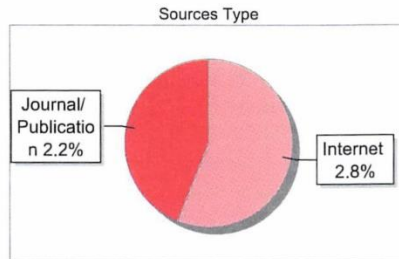
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Taufiqurrahman

Submission Information

Author Name	Mahmudatul Nafisah
Title	IMPLEMENTASI PELAYANAN IBADAH HAJI BAGI CALON JEMAAH HAJI LANJUT USIA DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2024
Paper/Submission ID	2745606
Submitted by	turn.fdik@uin-antasari.ac.id
Submission Date	2024-12-11 08:53:54
Total Pages, Total Words	115, 17998
Document type	Thesis

Result InformationSimilarity **5 %****Exclude Information**

Quotes	Excluded
References/Bibliography	Excluded
Source: Excluded < 15 Words	Excluded
Excluded Source	0 %
Excluded Phrases	Not Excluded

Database Selection

Language	Non-English
Student Papers	Yes
Journals & publishers	Yes
Internet or Web	Yes
Institution Repository	Yes

A Unique QR Code use to View Download/Store Pdf File



PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi
Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji
Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

Ditulis Oleh : Mahmudatul Nafisah
NIM : 210104030042
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2024/2025
Alamat : Jl. Ir. PH. Moch. Noor, RT.05/RW.02 Mabuun,
Kec. Murung Pudak, Kab. Tabalong

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, 9 Desember 2024

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



Sri Anafarhanah, SEI., MSI

NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024” ditulis oleh Mahmudatul Nafisah telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Desember 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 91 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag.	1.
2. Muhammad Rif'at, S.Ag, M.Ag	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

Mahmudatul Nafisah. 210104030042, *Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA., Pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE., MM., 2024.

Kata Kunci: Implementasi SOP Layanan, Calon Jemaah Lanjut Usia

Penelitian Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024 di latar belakang pelaksanaan ibadah haji bagi calon jemaah lanjut usia menghadirkan tantangan pelayanan tersendiri karena keterbatasan fisik dan kondisi kesehatan yang sering dialami oleh jemaah lanjut usia ini. Fokus permasalahan dalam penelitian ini yakni bagaimana implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memahami implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan melakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini yaitu kepala asrama haji, kepala petugas penyelenggara ibadah haji bidang layanan jemaah lansia, dan calon jemaah haji lanjut usia. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini adalah Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah mengimplementasikan SOP layanan bagi calon jemaah lanjut usia secara optimal melalui layanan secara lisan, tulisan, dan perbuatan yang ramah lansia. Meskipun menghadapi tantangan seperti kondisi kesehatan lansia yang rentan dan masa tunggu keberangkatan yang lama, serta hambatan keterbatasan sumber daya dan waktu pelayanan yang lebih lama, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tetap mampu menciptakan pelayanan yang cukup maksimal sekaligus memperkuat citra positif sebagai penyelenggara pelayanan haji yang ramah lansia.

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman”.

Q.S. Ali-Imran/3: 139

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?”.

Q.S. ar-Rahman/55: 13

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.

Q.S. al-Insyirah/94: 5-8

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahillobbi 'aalamiin

Allahumma sholli ala sayyidina Muhammad

wa ala ali sayyidina Muhammad

Dengan memohon ridha-Nya, karya tulis sederhana ini

saya persembahkan kepada:

Abah dan mama tersayang

“Muhammad Ali & Siami”

Yang senantiasa berjuang memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya.

Saudara tercinta kakak Diniatul Munawaroh, S.Pd, adik Rehadatul Aisyah, dan Muhammad Fatih Hawari yang siap sedia memberikan bantuan.

Kakak ipar Hariyadi, S.Pd yang memberikan dukungan dan keponakan Aisyah Tsamratul Fuadah selalu membuat hari-hari penuh warna.

Keluarga besar kai Sulaiman dan nene Hj Noriah serta simbah Poniman dan simbah Sujiyah yang senantiasa mendoakan.

Dosen Pembimbing Bapak Syaipul Hadi, S.IP., M.A dan Ibu Devi Noviyanti, S.E., M.M. atas bimbingan serta motivasi yang selalu diberikan selama proses penyelesaian skripsi.

Teman kecil Nadia Chantika Ristiana, serta sobat SFAM yakni Shinta Amalia, Fitriani Karina, dan Fajar Aisyah yang selalu ada saat suka duka.

Teman-teman dan sahabat-sahabat seperjuangan yang senantiasa saling memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.

Tidak ada kata-kata yang lebih indah dan berarti yang dapat saya sampaikan selain rasa syukur dan terima kasih banyak untuk segalanya.

Semoga semua kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan di dunia dan di akhirat dari Allah SWT, *Aamiin ya Rabbal 'Alamiin*.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, dan kasih sayang-Nya, sehingga memudahkan dan melancarkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Tidak lupa shalawat dan salam kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, kerabat, sahabat, dan semua pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah, berkat doa dan dukungan dari orang-orang yang selalu mendoakan peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024” sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial dalam program studi Manajemen Dakwah.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta doa, sehingga peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA., selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Penasihat dan Dosen Pembimbing I yang luar biasa sekali serta senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan, serta mengoreksi skripsi ini.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE., MM., selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik II yang penuh perhatian dan ilmu membuat sepanjang proses penulisan skripsi ini menjadi lebih mudah dan menyenangkan.
6. Seluruh dosen serta staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya di Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memfasilitasi, membantu, dan memberikan ilmu selama menduduki bangku perkuliahan.
7. Pihak Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, khususnya Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kepala Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Bidang Layanan Jemaah Lansia, serta beberapa calon jemaah haji lanjut usia yang bersedia menjadi informan dan responden dalam penelitian ini.
8. Seluruh keluarga besar, terutama kedua orang tua dan saudara-saudari yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan tanpa henti, serta menjadi sumber inspirasi dan semangat dalam setiap langkah perjalanan ini.

9. Seluruh teman-teman program studi Manajemen Dakwah angkatan 2021, khususnya warga kelas 21C dan konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) 21 yang telah saling membantu, bertukar pikiran, dan menjalin kebersamaan selama masa perkuliahan.
10. Sobat *Home Sweet Home* Jamah dan Tiara, rekan magang Hafiz, serta *Kakaen Pride* khususnya Syifa, Laura, dan Naufal yang memberikan pengalaman berkesan.
11. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan.

Peneliti berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan skripsi yang baik dan benar, namun peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, sehingga peneliti menerima segala saran dan kritik membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti sangat bersyukur dan mengucapkan terima kasih banyak. Semoga Allah SWT membalas setiap amal kebaikan untuk kita semua. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya, serta bagi peneliti dan para pembaca. *Aamiin*.

Banjarmasin, Desember 2024

Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	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	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وَ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوَّلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أ...ى...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
...وُ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla

- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan,

maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innalāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innalāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ / Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ / Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا / Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR BAGAN.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	7
1. Kegunaan Teoritis	7
2. Kegunaan Praktis	7
E. Definisi Operasional	8
1. Implementasi SOP Layanan.....	8
2. Calon Jemaah Haji Lanjut Usia	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Kajian Teori	15
1. Implementasi.....	15
2. Pelayanan	16
3. Ibadah Haji.....	22
4. Jemaah Haji Lanjut Usia.....	25
5. Pelayanan Jemaah Haji Lanjut Usia	27
6. <i>Standar Operasional Prosedur (SOP)</i>	30
B. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
1. Subjek Penelitian	34
2. Objek Penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian	35

D. Data dan Sumber Data	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Wawancara.....	37
2. Observasi.....	38
3. Dokumentasi	39
F. Analisis Data.....	39
1. Kodensasi Data / Reduksi Data.....	40
2. Penyajian Data	41
3. Kesimpulan	41
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
1. Triangulasi Sumber	44
2. Triangulasi Metode	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian.....	58
C. Pembahasan	102
BAB V PENUTUP.....	113
A. Simpulan.....	113
B. Rekomendasi.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
DAFTAR LAMPIRAN	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	133

DAFTAR TABEL

Table 2.1 SOP Layanan Lansia dan Disabilitas	31
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	49
Gambar 4.2 Petugas yang Memberikan Informasi.....	64
Gambar 4.3 Stiker “Awat dan Lindungi Lansia” dan “Utamakan Lansia” didepan pintu <i>lift</i>	67
Gambar 4.4 Stiker “Utamakan Lansia” didalam ruang <i>lift</i>	68
Gambar 4.5 Stiker “Utamakan Lansia” dipintu depan gedung	68
Gambar 4.6 Stiker tanda peringatan untuk memperhatikan langkah dalam berjalan.....	69
Gambar 4.7 Stiker tanda peringatan bahwa lantai licin	69
Gambar 4.8 Surat Permintaan Pengadaan Bus Khusus bagi Lansia dari Daerah Menuju Asrama Haji.....	70
Gambar 4.9 <i>Banner</i> Edukasi	75
Gambar 4.10 <i>Banner</i> Edukasi	75
Gambar 4.11 Penyambutan dan Pengantaran Lansia.....	77
Gambar 4.12 Penyediaan Kamar Khusus untuk Lansia.....	79
Gambar 4.13 Penyerahan Dokumen kepada Jemaah Lansia	81
Gambar 4.14 Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Lansia	82
Gambar 4.15 Pemeriksaan oleh Pihak Imigrasi	82
Gambar 4.16 Solat berjemaah sebelum melanjutkan proses pemeriksaan	82
Gambar 4.17 Pembagian Makanan Untuk Jemaah Lansia dari Kamar ke Kamar	85
Gambar 4.18 Jemaah Lansia sedang berada di	87
Gambar 4.19 Jalur Prioritas untuk Kursi Roda	88
Gambar 4.20 Mobil Golf untuk Mobilisasi Lansia	89
Gambar 4.21 Mobil Toyota HiAce untuk Mobilisasi Lansia.....	90

Gambar 4.22 Petugas membantu seorang Jemaah lansia di kursi roda untuk keluar dari mobil Toyota HiAce.....	91
Gambar 4.23 Beberapa Kursi Roda pada salah satu gedung di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	92

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2022.....	55
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	120
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Peneliti dengan Informan	122
Lampiran 3 Dokumentasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	126
Lampiran 4 Persetujuan Desain Proposal Skripsi	128
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Desain Proposal Skripsi	130
Lampiran 6 Surat Riset Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin	131
Lampiran 7 Surat Persetujuan Riset Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	132