

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN JEMAAH CALON HAJI
DI UPT ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
TAHUN 2025**

SKRIPSI

**Oleh:
KHAIRUNNISA
220104030096**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**



**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN JEMAAH CALON HAJI
DI UPT ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
TAHUN 2025**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Sarjana
Program Manajemen Dakwah**

**Oleh:
Khairunnisa
220104030096**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnisa
Tempat/ Tanggal Lahir : Kuala Kapuas 1 September 2003
Jurusan/ Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025” 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 persetujuan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarbaru, 13 April 2026

Yang membuat pernyataan



Khairunnisa

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 Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 324/Un.14/III.4/PP.00.9/04/2026

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

Nama : Khairunnisa
NIM : 220104030096
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBERANGKATAN CALON JEMAAH HAJI DI UPT
ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2025**

Hasil Uji Plagiasi : 23%

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

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 April 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025

Ditulis oleh : Khairunnisa

N I M : 220104030096

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2025/2026

Alamat : Jl. Mahakam gg.Xa RT/RW 003 Kec. Selat Kel. Selat Hulu Kab. Kapuas

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, 31 maret 2026

Pembimbing I



Fahriansyah, S.Ag., M.Ag
197004161996031002

Pembimbing II



Rahmi Yuningsih Putri, SE, MM
198604082020122010

Mengetahui,

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



Sri Anafarharah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Calon Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025” ditulis oleh Khairunnisa telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 27 April 2026

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 94,4 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



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

NIP.197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh. MA.	1.
2. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	2.
3. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

Khairunnisa. 220104030096, *Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025.* Skripsi. Pembimbing (I) Fahriansyah S.Ag., M.Ag. dan Pembimbing (II) Rahmi Yuningsih Puteri, S.E., M.M., pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: *Manajemen, pelayanan haji, Asrama haji.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyelenggaraan pelayanan ibadah haji sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menjamin kelancaran, kenyamanan, dan keamanan calon Jemaah haji, sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan terkait haji. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki peran strategis sebagai tempat persiapan keberangkatan jamaah yang mencakup pelayanan administratif, pemeriksaan kesehatan, serta persiapan fisik dan mental jamaah sebelum menuju tanah suci. Tingginya jumlah jamaah serta tuntutan pelayanan yang semakin kompleks, khususnya pelayanan ramah lansia dan disabilitas, menuntut adanya manajemen pelayanan yang efektif dan terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen pelayanan pemberangkatan, fasilitas yang disediakan, serta faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut diuji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi data, triangulasi sumber, dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan telah dilaksanakan melalui fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*orginizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Fasilitas yang tersedia tergolong memadai, mengalami peningkatan, serta telah memenuhi standar kelayakan embarkasi, termasuk standar dari Balai Besar Kekeantinaan Kesehatan (BKK), sehingga mampu mendukung pelayanan yang aman dan nyaman. Adapun faktor pendukung utama meliputi kualitas sumber daya manusia, penyediaan fasilitas, pola manajemen organisasi, koordinasi yang efektif, serta pola pelayanan yang terintegrasi dan bersifat humanis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan pemberangkatan calon jamaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025 telah berjalan secara efektif, terstruktur, dan sesuai dengan prinsip manajemen, serta didukung oleh fasilitas dan faktor pendukung yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

MOTO

“Sesungguhnya manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

-Q.S An-Najm: 39-

Gak papa takut, kalau mimpi mu nggak bikin kamu takut, gak bikin kamu gelisah dan deg-deg an, berarti mimpi kamu nggak cukup gede dan dipertanyakan jangan-jangan mimpi kamu nggak ada apa-apanya. Jangan nanggung jika ingin bermimpi dan tidak apa-apa jika merasa takut.

-Nazwa Shihab-

“tanamkanlah mantra ini ketika kamu merasa takut dan tidak percaya terhadap diri sendiri: lakuin, meski takut. Lakuin, meski lelah. Lakuin meski ragu. Udah, lakuin aja dulu.”

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala kenikmatan didunia terutama nikmat iman, islam dan ihsan.

Allahumma sholli ala sayyidina Muhammad wa 'ala ali sayyidina Muhammad

Dengan mengharap ridho Allah SWT. Maka hasil tulisan ini penulis persembahkan kepada: “*H. Baresmi dan HJ. Khuzaimah*”

Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik secara mental maupun moral serta menjadi perantara penulis untuk bisa mengenyam pendidikan sampai pada perguruan tinggi saat ini, meskipun mereka berdua belum pernah merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan, tapi karena kerja keras, dan tanggung jawab mereka lah yang bisa membawa penulis sampai pada titik ini,

Ucapan terimakasih yang tak terhingga, semoga Allah SWT senantiasa memberikan Kesehatan, kecukupan rezqi, keberkahan, umur yang panjang, serta Allah balaskan seluruh kebaikan, pengorbanan, dan keihlasan dengan pahala yang tak ternilai.

Kakak perempuan penulis, Ne'mah Azzahra yang selalu memberikan bantuan dan senantiasa memenuhi kebutuhan penulis pada saat diperantauan, tanpa nya mungkin penulis banyak merasakan hal-hal yang tidak mudah untuk dilalui.

Para Dosen yang telah memberikan ilmu baru selama di bangku perkuliahan yang tidak banyak penulis tau sebelumnya sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

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 “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025” 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. Ibu Prof Dr.Hj Nida Mufidah, M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.SI 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 Fahriansyah S.Ag M.Ag selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Penasehat dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan memudahkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Rahmi Yuningsih,SE., MM selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik II yang telah memberikan bimbingan yang detail,

mengarahkan, memberi masukan yang berguna dan bermanfaat untuk proses skripsi ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan dan memahami penelitian. Tanpa beliau mungkin penulis kehilangan arah dalam menuliskan skripsi dan tidak dapat memahami sepenuhnya.

6. Seluruh dosen, staff mikwa yang ada pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya di Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memfasilitasi, membantu, memudahkan, dan memberikan ilmu selama menduduki bangku perkuliahan.
7. Bapak H.Haris Fadilah M.HI selaku kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta bersedia untuk melakukan wawancara guna memenuhi data penelitian penulis. Serta terimakasih kepada pegawai/staff di asrama haji yang telah ramah membantu, memberikan masukan terkait penelitian penulis dan memberikan kesempatan untuk penulis bisa melakukan PPL di UPT.
8. Teman-teman yang saling memberikan support selama di bangku perkuliahan. Kepada Rifka, Khadijah, kiki, dan muzda. Teman-teman kamar 5 di Asrama yanti, tasya, dan rifka terimakasih telah baik menemani diawal perkuliahan, yang menyadarkan penulis bahwa pertemanan dikuliah tidak semenyeramkan itu. Terakhir Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pemilik NIM 220104010107 yang telah banyak membantu penulis pada masa awal perkuliahan, sehingga penulis dapat melanjutkan proses pembelajaran di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK). Meskipun yang bersangkutan kemudian memutuskan untuk berhenti dari UIN dan melanjutkan studinya di Timur Tengah, penulis tetap mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini.
9. 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.

Banjarbaru, 25 April 2026

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1.	ا	:	A		16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B		17.	ظ	:	Zh
3.	خ	:	T		18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts		19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J		20.	ف	:	F
6.	ح	:	H		21.	ق	:	Q
7.	ر	:	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				:	

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	<i>Fathah</i>
ِ	I	<i>Kasrah</i>
ُ	U	<i>Dhammah</i>

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـِـُ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal (*mad*), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـَـَ	Â	a dengan topi di atas
ِـِـِ	Î	i dengan topi di atas
ُـُـُ	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun huruf *kamariah*. Kata sandang: Contoh: (الرجال) *al-rijâl* bukan *ar-rijâl*, (الدوان) *al-dîwân* bukan *ad-dîwân*.

4. Syiddah (Tasydîd)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang

yang diikuti oleh huruf-huruf *syamsiyah*. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis *ad-dharûrah* melainkan *al-dharûrah*, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/. (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'at*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيفِح	<i>Tharîqah</i>
2	الْجَاهِيْحِ الْإِسْلَامِيْحِ	<i>Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah</i>
3	وَادِدِجِ الْوُجُوْدِ	<i>Wahdah al-Wujûd</i>

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari

Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak „Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَّةُ الْأُسْتَاذِ	<i>dzahaba al-ustâdzu</i>
ثَثَّ الْأَجْرُ	<i>tsabata al-ajru</i>
الذَّرْمَحُ الْكِبْرِيُّ صَرِيحٌ	<i>al-harakah al-‘ashriyyah</i>
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	<i>asyhadu an lâ ilâha illa Allâh</i>
هَلَّا أَهْلَ الصَّالِحِ	<i>mawlânâ Malik al-Shâlih</i>
يُؤْتِرْمُنُ اللَّهُ	<i>yu’tsirukum Allâh</i>
الْوِظَارُ الْكَبِيرُ قَلِيحٌ	<i>al-mazhâhir al-‘aqliyyah</i>
ذَّةُ السَّلْطَنَةِ	<i>hub al-istithlâ‘</i>
الْوَدَجُ الْوَصَّاحُ هِيَ الذِّئْبُ يَآيَ	<i>al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân</i>
طَرْفُ الْكَبِيرِ	<i>tharf al-‘ayni</i>
الْمُسَاوِحُ	<i>al-musâhamah</i>
هِيَ سَلَّلَ طَرِيقًا	<i>man salaka tharîqan</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	8
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Tinjauan Teori Tentang Permasalahan Yang Diteliti	15
1. Manajemen	15
2. Proses Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji	20
3. Fasilitas	22
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	24
B. Kerangka Teori	26
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	30

G. Pengecekan Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	44
1. Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025	44
2. Fasilitas	61
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	66
C. Pembahasan	69
1. Perencanaan (<i>Planning</i>) Dalam Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji	70
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) Dalam Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji	74
3. pembahasan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji	77
4. Pengawasan (<i>Controlling</i>) Dalam Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji	80
5. Fasilitas di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Dalam Mendukung Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji Tahun 2025	83
6. Faktor Pendukung Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji Tahun 2025	86
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Rekomendasi	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97