BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang diwajibkan Allah bagi setiap Muslim yang telah memenuhi syarat kemampuan, baik dari segi finansial, fisik, dan syarat kesanggupan lainnya.[1] Kewajiban ini tertuang dalam Al-Qur'an pada Surah Ali 'Imran ayat 97: "*(Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan Haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.*"[2] Setiap tahunnya, minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji terus menunjukkan peningkatan signifikan. Hal tersebut tercermin dari panjangnya daftar tunggu (*waiting list*) calon jemaah haji dalam skala nasional yang telah mencapai lebih dari 5,3 juta jiwa, sehingga membutuhkan waktu tunggu keberangkatan mencapai hingga puluhan tahun.[3] Kota Banjarmasin sebagai salah satu kota dengan jumlah penduduk Muslim yang besar turut berperan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan data Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Kuota haji yang dialokasikan untuk Kota Banjarmasin pada tahun 2023 berjumlah 574 orang. Jumlah tersebut menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat Kota Banjarmasin untuk menunaikan ibadah haji.[4]

---

[1] Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah* (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2024), 157–160.
[2] Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, "Qur'an Kemenag," n.d.
[3] Dovana Hasiana, "Perbandingan Antrean Haji RI Hingga 48 Tahun Dengan Negara Lain," *Bloombergtechnoz.Com*, last modified 2023, accessed April 8, 2026, https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/22526/perbandingan-antrean-haji-ri-hingga-48-tahun-dengan-negara-lain.
[4] Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, *Laporan Tahunan Penyelenggaraan Haji Kota Banjarmasin Tahun 2023* (Banjarmasin, 2024).

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan amanat undang-undang yang menjadi tanggung jawab pemerintah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.[5] Dalam operasionalnya, tanggung jawab ini dijalankan oleh Kementerian Agama melalui Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) di tingkat kota/kabupaten.[6] Dalam konteks tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin memiliki peran yang sangat penting sebagai pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji masyarakat Kota Banjarmasin. Pelayanan tersebut meliputi seluruh tahapan, mulai dari proses pendaftaran hingga pelaksanaan pembinaan bagi calon jemaah haji.

Tahun 2024 menjadi tahun yang menarik untuk disoroti karena merupakan masa pemulihan pasca pandemi Covid 19, di mana penyelenggaraan ibadah haji kembali berjalan dengan kuota penuh setelah beberapa tahun mengalami pembatasan.[7] Dalam konteks ini, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dituntut untuk mengoptimalkan manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji di tengah berbagai dinamika, seperti tingginya angka daftar tunggu, pemahaman calon jemaah haji yang beragam, serta keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran.

---

[5] Muhammad Hosnan Jaini Sanusi, "PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF MAQĀṢID ASY-SYARĪ'AH," *Jurnal Contemplate: Jurnal Studi-studi Keislaman* 2 (2021): 26.

[6] Peraturan Pemerintah (PP), *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta, 2012), https://peraturan.bpk.go.id/Details/5293/pp-no-79-tahun-2012.

[7] Pradipta Pandu, "Kuota Haji Kembali Penuh, Persiapan Layanan Perlu Dimatangkan," *Kompas.Id*, last modified 2023, accessed April 8, 2026, https://www.kompas.id/artikel/kuota-haji-kembali-penuh-berbagai-persiapan-perlu-segera-dimatangkan.

Tahap manajemen pendaftaran merupakan gerbang pelayanan pertama bagi masyarakat. Dalam perspektif fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*), proses pelayanan pendaftaran harus dirancang secara matang, diorganisasikan dengan pembagian tugas yang jelas, dilaksanakan secara efektif, serta diawasi secara berkelanjutan. Melalui tahapan tersebut, pelayanan diharapkan dapat berlangsung secara transparan, akuntabel, dan mudah diaksesm sehingga hak setiap warga negara dapat terpenuhi dengan baik. Dalam praktiknya, seringkali ditemukan berbagai kendala, seperti kompleksitas prosedur, keterbatasan informasi, perubahan kebijakan, serta ketersediaan sistem online, yang semuanya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.[8] Oleh karena itu, penelitian mengenai pengelolaan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan menjadi penting untuk dikaji.

Begitupula tahap manajemen pembinaan calon jemaah haji juga memiliki peran yang strategis dalam memastikan kesiapan jemaah haji, baik secara mental, spiritual, dan manajerial. Pembinaan tersebut bertujuan untuk mewujudkan jemaah haji yang mabrur serta mampu beradaptasi dengan berbagai kondisi di Tanah Suci.[9] Pedoman pelaksanaan pembinaan ini mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 113 Tahun 2024 Tentang Pedoman Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Reguler Pada Kabupaten Kota dan Kecamatan.

---

[8] Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2022), 23–24.

[9] Uut Nur Laily et al., "Bimbingan Manasik Untuk Meningkatkan Kesiapan Dan Penguatan Spiritual Calon Haji Dalam Meraih Kesempurnaan Ibadah," *Welfare: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2 (2024): 265.

Dengan demikian, efektivitas materi pembinaan, metode yang diterapkan, serta tingkat partisipasi calon jemaah haji menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa calon jemaah haji memperoleh bekal pengetahuan dan pembinaan yang memadai sebelum berangkat melaksanakan ibadah haji.[10]

Dari perspektif manajemen dakwah, pelayanan dan pendaftaran calon jemaah haji tidak bisa dilepaskan dari nilai-nilai dakwah, yaitu memberikan kemudahan, ketenangan, dan pemahaman agama yang benar kepada masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji.[11] Landasan dakwah dalam penyelenggaraan haji juga ditegaskan dalam Al-Qur'an pada Surah Al-Hajj ayat 27: "(*Wahai Ibrahim), serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (Mereka berdatangan) supaya menyaksikan berbagai manfaat untuk mereka dan menyebut nama Allah pada beberapa hari yang telah ditentukan atas rezeki yang telah dianugerahkan kepada mereka berupa binatang ternak. Makanlah sebagian darinya dan (sebagian lainnya) berilah makan orang yang sengsara lagi fakir.*"[12] Ayat ini menegaskan bahwa ibadah haji tidak hanya mengandung dimensi ritual, tetapi juga dimensi sosial dan manfaat bagi umat. Oleh karena itu, manajemen pelayanan yang baik merupakan bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan tersebut.

---

[10] Kementerian Agama, *Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 113 Tahun 2024 Tentang Pedoman Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Reguler Pada Kabupaten Kota Dan Kecamatan* (Jakarta, 2024).
[11] Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), 29.
[12] Al-Qur'an, "Qur'an Kemenag."

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai "**Manajemen Pelayanan Pendaftaran dan Pembinaan Calon Jemaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024**". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif terhadap pelayanan dan menemukan solusi atas berbagai kendala yang dihadapi, sehingga dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Kota Banjarmasin ke depannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024?
2. Bagaimana manajemen pembinaan calon Jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji Tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024.

2. Untuk mendeskripsikan manajemen pembinaan calon Jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024.
3. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji Tahun 2024.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang manajemen dakwah, khususnya berkaitan dengan manajemen pelayanan publik pada penyelenggaraan ibadah haji. Begitupula penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji, baik di Kota Banjarmasin maupun di daerah lain.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji di masa mendatang.

   b. Bagi Masyarakat (Calon Jemaah Haji): Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pendaftaran dan pola

pembinaan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

c. Bagi Akademisi: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi kasus yang memperkata bahan ajar tentang manajemen pelayanan publik berbasis nilai-nilai dakwah.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis perlu membatasi dan menjelaskan makna istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan

Secara etimologis, manajemen pelayanan berasal dari dua pengertian kata, yaitu manajemen dan pelayanan. Manajemen berasal dari kata *manage* yang berarti mengelola, mengatur, atau mengurus.[13] Solihin mendefinisikan manajemen sebagai suatu rangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, modal, material, maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan bersama.[14] Adapun Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal cara

[13] Erika Revida, Siti Asiyah, and Anita Florance Pardede, *Manajemen Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 5–6.
[14] Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2012), 12.

melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain.[15] Secara umum, pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya.[16] Dengan demikian, manajemen pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah serangkaian proses pengelolaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon Jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada calon Jemaah haji sebagai masyarakat yang dilayani untuk mewujudkan pelayanan yang efesien dan optimal.

2. Pendaftaran Calon Jemaah Haji

Secara etimologis, kata "pendaftaran" berasal dari kata dasar "daftar" yang berarti proses, cara, atau perbuatan mencatatkan nama dalam suatu daftar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pendaftaran diartikan sebagai perbuatan mendaftarkan atau mendaftar.[17] Dalam konteks penelitian ini, istilah pendaftaran dikaitkan dengan calon jemaah haji. Dengan demikian pendaftaran calon Jemaah haji dapat diartikan sebagai serangkaian proses atau prosedur pencatatan nama seseorang yang telah memenuhi syarat untuk menunaikan ibadah haji ke dalam sistem administrasi haji yang dikelola oleh kementerian agama. Proses ini meliputi pengisian formulir, pengumpulan persyaratan administratif, pembayaran setoran

---

[15] Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," *KBBI.Web,Id*, https://kbbi.web.id/visual.
[16] Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2005), 4–5.
[17] Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)."

awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), hingga diterbitkannya nomor tunggu antrean (nomor porsi). Proses pendaftaran ini dilakukan secara online melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang dikelola oleh kementerian Agama.[18] Adapun pendaftaran calon jemaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian prosedur pencatatan nama calon Jemaah haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada Tahun 2024, meliputi tahapan sosialisasi, penginputan data ke dalam SISKOHAT, verifikasi berkas pendaftaran, hingga penerbitan nomor porsi bagi calon Jemaah haji yang telah membayar setoran awal BPIH.

3. Pembinaan Calon Jemaah Haji

Secara bahasa, kata "pembinaan" berasal dari kata dasar "bina" yang berarti membangun, mendirikan, atau mengusahakan agar sesuatu menjadi lebih baik.[19] Dengan demikian, pembinaan mengandung makna sebagai proses, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik.[20] Dalam konteks penelitian ini, istilah pembinaan dikaitkan dengan calon jemaah haji, yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 1 Ayat 9 yang menyatakan bahwa pembinaan ibadah haji adalah serangkaian kegiatan

[18] Cindy Oktriany Natatian Alamsyah, Linda Siti Maida, and Ahmad Juliarso, "PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI OLEH KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN CIAMIS," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 11 (2024): 299–301.
[19] Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)."
[20] Meischio Lesmana et al., "STUDI LITERATUR: MANAJEMEN PEMBINAAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH MELALUI KEMENTRIAN AGAMA INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19," *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 2 (2022): 142.

yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi jemaah haji.[21] Berdasarkan landasan tersebut, pembinaan calon Jemaah haji dapat didefinisikan sebagai serangkaian proses, atau kegiatan terencana untuk membangun, meningkatkan, serta mengarahkan kemampuan dan kesiapan calon jemaah haji, baik secara mental, fisik, maupun manjerial dalam melaksanakan ibadah haji. Adapun pembinaan calon jemaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini difokuskan pada manajemen pelaksanaan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tahun 2024 kepada calon Jemaah haji yang telah terdaftar. Kegiatan pembinaan ini bertujuan untuk mempersiapkan jemaah haji masyarakat Kota Banjarmasin agar siap secara lahir maupun batin dalam menunaikan ibadah haji.

4. Calon Jemaah Haji

Secara umum, kata "calon" berarti orang yang akan menjadi atau dipersiapkan untuk menjadi sesuatu.[22] Sedangkan "jemaah haji" berarti kumpulan orang yang akan menunaikan ibadah haji. Dengan demikian, calon jemaah haji secara bahasa dapat diartikan sebagai seseorang yang dipersiapkan untuk menjadi bagian dari rombongan pelaksana ibadah haji.[23] Dalam konteks penyelenggaraan haji di Indonesia, calon jemaah haji adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam, telah memenuhi syarat kemampuan (*istitha'ah*) baik secara finansial, fisik, mental, maupun keilmuan, serta telah mendaftarkan diri melalui prosedur yang ditetapkan

[21] Pemerintah Pusat Indonesia, *Undang Undang (UU) Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta, 2008), https://peraturan.bpk.go.id/Details/39044/uu-no-13-tahun-2008.
[22] Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)."
[23] Indonesia, *Undang Undang (UU) Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*.

oleh Kementerian Agama dan memiliki nomor porsi pendaftaran, namun masih dalam masa tunggu (*waiting list*) sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci.[24] Adapun calon Jemaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam, berdomisili di Kota Banjarmasin, dan telah terdaftar sebagai calon Jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama pada Tahun 2024 dan sedang dalam proses penerimaan pelayanan dan pembinaan dari kantor tersebut.

5. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Secara struktural, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan instansi vertikal Kementerian Agama Republik Indonesia yang berada di tingkat kota dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama melalui Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.[25] Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, kantor kementerian agama di wilayah kota atau kabupaten memiliki tugas dan fungsi pokok, khususnya melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji, mulai dari tahap pendaftaran, pembinaan, hingga pemberangkatan.[26] Adapun kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah unit kerja pemerintah yang berlokasi di kota Banjarmasin, secara khusus bagian Seksi Penyelenggaraan Haji

[24] Anugrah Rachmadi, "Studi Tentang Rekruitmen Calon Jamaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Arab Saudi Di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda," *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 2 (2014): 2374–2375.
[25] "Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin," *Banjarmasinkota.Kemenag.Go.Id*, accessed April 9, 2026, https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/profil.
[26] M. Rudin, Maria Lea Frensy Bakarbessy, and Rusli Adrian Pakere, "Manajemen Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Pada Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah," *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 11 (2025): 53–54.

dan Umrah yang menjadi objek penelitian dalam pelaksanaan manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon Jemaah haji pada tahun 2024.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari terjadinya duplikasi kajian serta menunjukkan orisinalitas penelitian, penulis memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang dimiliki relevansi dengan topik yang dikaji. Penelitian-penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian Eva Fitriani, Edy Kusnadi, dan Neneng Hasanah (2024) yang dipublikasikan di jurnal Qaulan Baligha: Jurnal Ilmu Manajemen Dakwah dengan judul "*Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi*." Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan manajemen bimbingan manasik haji di Kanwil Kemenag Provinsi Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bimbingan manasik haji di Kanwil Kemenag Provinsi Jambi telah berjalan dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang baik, namun masih terdapat kendala pada sarana dan prasarana. Persamaan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya, yaitu manajemen pembinaan manasik haji dengan pendekatan kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi dan ruang lingkup penelitiannya. Penelitian Eva Fitriani ini dilakukan di tingkat Provinsi Jambi, sedangkan penelitian ini dilakukan di tingkat Kota Banjarmasin. Selain itu, penelitian tersebut hanya fokus pada bimbingan manasik haji, sedangkan

penelitian ini mencakup dua aspek sekaligus, yaitu pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji.[27]

2. Penelitian Dinal A'laa Shofi Zahro (2017) berupa skripsi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "*Analisis Manajemen Pelayanan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purwokerto dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016*." Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis menajemen pelayanan di Seksi PHU Purworejo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Seksi PHU Purworejo sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan pada aspek sarana prasarana dan sumber daya manusia. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya, yaitu manajemen pelayanan di Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama tingkat kabupaten/kota. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi, tahun penelitian, serta cakupan objek. Penelitian Dinal lebih fokus pada analisis manajemen pelayanan secara umum, sedangkan penelitian ini secara spesifik mengkaji dua tahap pelayanan, yaitu pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji.[28]
3. Penelitian Faridla dan Jon Kenedi (2024) yang dimuat dalam Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi dengan judul "*Analisis Implementasi Fungsi*

[27] Eva Fitiriani, Edy Kusnadi, and Neneng Hasanah, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi," *Qaulan Baligha: Jurnal Ilmu Manajemen Dakwah* 1 (2024).
[28] Dinal A'laa Shofi Zahro, "Analisis Manajemen Pelayanan Di Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purwokerto Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2016" (UIN Sunan Kalijaga, 2017).

Manajemen dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan pada Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman." Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengalisis implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan calon jamaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi perencanaan, perorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan telah diimplementasikan namun belum optimal, terutama pada aspek evaluasi dan pengawasan. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan fungsi manajemen sebagai pisau analisis dan fokus pada pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama tingkat kabupaten. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian. Selain itu, penelitian Faridla lebih menekankan pada kaitan fungsi manajemen dengan peningkatan pelayanan secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji.[29]

4. Penelitian Muhammad Ali Yusni (2015) yang dipublikasikan dalam eJournal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman dengan judul "*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda.*" Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji di Samarinda sudah berjalan baik, namun masih ditemukan

[29] Faridla and Jon Kenedi, "Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Dan Kaitannya Dengan Peningkatan Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasaman," *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi* 2 (2024).

kendala seperti kurangnya sosialisasi dan antrean panjang. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya, yaitu pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama tingkat kota. Adapun perbedaanya terletak pada lokasi, tahun penelitian, serta cakupan kajian. Penelitian Muhammad Ali Yusni bersifat studi umum tentang pelayanan haji, sedangkan penelitian ini lebih terfokus pada manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan yang dianalisis menggunakan teori manajemen dakwah.[30]

5. Penelitian Arma Yana Hasibuan, Mhd Bambang Yusuf, Maria Ulfa Harahap, dan Agus Salim Lubis (2025) yang dimuat dalam Jurnal Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah dengan judul "*Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan*." Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis manajemen pelayanan haji dan umrah di Kemenag Kota Padangsidimpuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di Kemenag Padangsidimpuan sudah menggunakan fungsi manajemen, namun masih ada kendala pada sistem informasi dan koordinasi. Persamaan dengan penelitian ini sangat signifikan, baik dari segi judul, pendekatan, maupun fokus kajiannya. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi dan tahun penelitian. Selain itu, penelitian Arma Yana mencakup juga

[30] Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda," *eJournal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman* 3 (2015).

pelayanan umrah, sedangkan penelitian ini khusus fokus pada pelayanan haji, yaitu pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji.[31]

6. Penelitian Amaludin, Acep Nurlaeli, dan Sya'roni Ma'sum (2025) yang dipublikasikan di JIPI: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam Vol. 23 No. 2 dengan judul "*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Karawang*." Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji strategi peningkatan kualitas pelayanan calon jemaah haji melalui SISKOHAT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT membantu percepatan dan akurasi data, namun masih ada kendala teknis dan sumber daya manusia. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian tentang pelayanan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama, khususnya pada aspek pendaftaran yang menggunakan SISKOHAT. Adapun perbedaanya terletak pada lokasi dan fokus utama penelitian. Penelitian Amaludin lebih menekankan pada strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui SISKOHAT, sedangkan penelitian ini lebih luas pada manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan secara menyeluruh, tidak hanya terbatas pada aspek SISKOHAT.[32]

---

[31] Arma Yana Hasibuan et al., "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan," *Jurnal Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 7 (2025).

[32] Amaludin, Acep Nurlaeli, and Sya'roni Ma'sum, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Karawang," *JIPI: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam* 23 (2025).

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu di atas, dapat diketahui bahwa kajian tentang manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama telah banyak dilakukan dengan berbagai pendekatan dan lokasi yang beragam. Namun demikian, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji tentang manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024. Keunikan penelitian ini terletak pada beberapa hal. Pertama, lokasi penelitian yang spesifik di Kota Banjarmasin, yang memiliki karakteristik masyarakat yang sangat agamis dan terdapat dinamika pelayanan haji yang mungkin berbeda dengan daerah lain. Kedua, cakupan kajian yang mencakup dua tahap penting dalam penyelenggaraan haji, yaitu pendaftaran dan pembinaan secara bersamaan dalam satu penelitian. Ketiga, tahun penelitian 2024 merupakan masa pemulihan pasca-pandemi COVID-19 di mana penyelenggaraan haji kembali berjalan dengan kuota penuh, sehingga konteks kebijakan dan pelayanan memiliki karakteristik tersendiri. Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi yang jelas dan orisinal untuk dilakukan serta diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam khazanah keilmuan Manajemen Dakwah, khususnya terkait dengan manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji di tingkat kota.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan rancangan alur penelitian yang menggambarkan urutan Bab dan Sub-bab secara terstruktur, dengan tujuan untuk menunjukkan keterkaitan antarbahasan serta menjaga konsistensi dan kejelasan arah penelitian. Dalam penelitian ini, sistematika penulisan disusun ke dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan. Bab ini menjadi landasan awal sekaligus fondasi utama penelitian. Pembahasan diawali dengan latar belakang masalah yang memaparkan urgensi dan alasan dilakukannya penelitian, kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah sebagai pertanyaan utama yang hendak dijawab. Selanjutnya, diuraikan tujuan dan signifikansi penelitian, definisi operasional, serta penelitian terdahulu yang berfungsi menunjukkan posisi dan kebaruan penelitian. Bab ini ditutup dengan sistematika penulisan yang memberikan gambaran menyeluruh tentang struktur isi penelitian. Secara keseluruhan, bab ini bertujuan menyajikan kerangka umum dan orientasi penelitian secara komprehensif.

Bab II: Kajian Teori. Bab ini berisi landasan teori yang menjadi bahan analisis dalam mengolah dan menyajikan data di lapangan. Pembahasan disusun dalam tiga sub-bab yang saling terkait. Sub-bab pertama mengkaji manajemen pelayanan publik, meliputi pengertian, fungsi-fungsi manajemen, serta dimensi kualitas pelayanan publik. Sub-bab kedua membahas pendaftaran calon jemaah haji, mencakup pengertian, prosedur pendaftaran di Indonesia, dan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sub-bab ketiga menguraikan pembinaan calon jemaah haji, meliputi pengertian pembinaan, jenis-jenis bimbingan, serta tujuan pembinaan. Keseluruhan bab ini dimaksudkan untuk menyediakan pondasi teoritis yang kokoh dan relevan guna menunjang analisis pembahasan yang diteliti.

Bab III: Metode Penelitian. Bab ini memaparkan prosedur serta langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis selama proses penelitian. Pembahasan meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian,

sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data. Setiap bagian metode dijelaskan secara rinci agar pembaca memahami secara utuh bagaimana data diperoleh, diolah, dan diinterpretasikan agar dapat memberikan legitimasi ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan secara metodologis

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini menyajikan temuan-temuan di lapangan sekaligus pembahasannya yang merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah diajukan. Uraian dimulai dengan gambaran umum lokasi penelitian, yaitu profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, struktur organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), visi, misi, dan tugas pokok Seksi PHU, serta kondisi calon jemaah tahun 2024. Selanjutnya, pembahasan menuju ke permasalahan penelitian, yakni menyoroti manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji, yang mencakup prosedur perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pendaftaran. Pembahasan selanjutnya mengulas manajemen pelayanan pembinaan calon jemaah haji, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan pembinaan. Kemudian dipaparkan faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji Tahun 2024. Seluruh pembahasan disajikan secara deskriptif-analitis untuk menghasilkan penelitian yang sistematis dan terstruktur.

Bab V: Penutup. Bab ini merupakan bagian akhir yang merangkum seluruh proses dan hasil penelitian. Isinya terdiri atas kesimpulan yang menjawab rumusan masalah secara ringkas dan jelas, serta rekomendasi yang bersifat konstruktif bagi objek penelitian maupun bagi pengembangan penelitian selanjutnya.