

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 02 Agustus 2024



Sofiya Ranti
NIM: 201410052

ABSTRAK

Nama : Sofiya Ranti, NIM : 201410052, Judul : Impelementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang Provinsi Banten Tahun 2023

Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan peneliti sebagai berikut: 1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang?. 2. Apa Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang?.

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu a. untuk mengetahui Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang. b. Untuk mengetahui Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer yang berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan data sekunder yang berupa buku dan jurnal. Teknik analisis yang digunakan yaitu reduksi data, data display (Penyajian Data) dan verification (kesimpulan).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kantor ini telah berhasil menerapkan prinsip pelayanan prima sesuai dengan dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Keandalan (*reliability*) terjaga dengan ketepatan waktu dan konsistensi. Daya tanggap (*responsiveness*) terlihat dari respons petugas terhadap pertanyaan, keluhan, dan permintaan. Jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh petugas juga menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi Bakal jamaah. Kepedulian (*empathy*) ditunjukkan dengan perhatian terhadap kebutuhan individu Bakal jamaah dan kemudahan dalam proses pendaftaran. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas yang memadai seperti ruang pendaftaran yang representatif, serta penggunaan sarana pendukung yang sesuai standar.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Prima, Penyelenggara Haji dan Umroh



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323
Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Hal : Pengajuan Munaqasyah	Bisnis Islam
a.n. Sofiya Ranti	UIN SMH Banten
NIM. 201410052	di -

Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermaikumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Sofiya Ranti, NIM. 201410052** dengan judul **Skripsi Impelementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Serang Provinsi Banten Tahun 2023**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.


Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

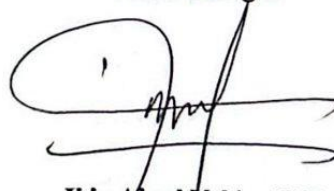
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 02 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998051003


Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 2021079002

PERSETUJUAN


IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH
HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SERANG
PROVINSI BANTEN TAHUN 2023

Oleh:

Sofiya Ranti
NIM: 201410052

Menyetujui,

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II


Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 2021079002

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



Dr. Hadi Peristiwono, S.E., M.M.
NIP. 198111032011011004

PENGESAHAN

Skripsi a.n: Sofiya Ranti, NIM: 201410052, berjudul: **Impelementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang Provinsi Banten Tahun 2023**, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 10 Oktober 2024. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Sekretaris Merangkap Anggota


Nurmaita Hamsyiah, M.SI.
NIDN. 2005057904

Anggota,


Penguji I


Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 196302251990031005


Penguji II


Elsa, S.E., M.Ak.
NIP. 198510062019032011

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II


Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 2021079002

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirabbil'alamin segala puji bagi Allah, yang telah memberikan nikmat iman dan islam serta memberikan puji dan syukur atas kehadiran illahirobi. Skripsi ini saya persembahkan sebagai hasil perjuangan dan usaha saya dengan sungguh-sungguh, sehingga saya dapat menyelesaikan dengan semaksimal mungkin.

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya Abah (H.Madsuri) dan Mamah saya (Hj. Aliah). Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin, berkat doa dan dukungan abah dan mamah sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Kemudian tak lupa pula kepada kakak saya (Nedi) dan Adik saya (Hafid), terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini. Tanpa kalian mungkin tidak akan bisa sampai di titik ini.

Tidak lupa, terima kasih kepada dosen pembimbingku yang telah memberikan arahan kemudian bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.

Terima kasih juga kepada seseorang yang bernama Ahmad Johanda yang selalu menemani serta memberikan motivasi kepada saya sekaligus pendengar keluh kesah saya selama proses menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah berjuang dan bertahan sampai saat ini, walaupun ada rasa tidak percaya diri untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi saya dan juga masyarakat sekitar. Amin

MOTTO

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ

“Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah”.
(Q.S. Al-Baqarah: 196)

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis yaitu Sofiya Ranti, lahir pada tanggal 15 Oktober 2001 di Serang. Penulis merupakan anak ke kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak H. Madsuri dan Ibu Hj. Aliah, bertempat tinggal di Link.Ulanica RT/RW 005/004, Kelurahan Karundang, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang-Banten.

Pendidikan formal yang telah penulis tempuh yaitu Sekolah Dasar Negeri Karundang 2 lulus pada tahun 2014, SMP Pondok Pesantren La Tansa Lebak Banten lulus pada tahun 2017, dan Madrasah Aliyah Negeri 2 (MAN 2) Kota Serang lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan Studi Strata 1 (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis mengikuti organisasi internal yaitu DEMA FEBI Tahun 2022, kemudian mengikuti organisasi Eksternal yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Tahun 2020.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umat-Nya yang mendapatkan syafaat di yaumul kiyamah kelak. Amin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh Diajukan untuk Menyusun Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam penyusunan skripsi tidak dapat di pungkiri bahwa penulis mengalami berbagai ujian, cobaan dan masalah yang harus dihadapi Dan Alhamdulillah skripsi ini dapat membuahkan hasil penelitian dengan judul “Impelementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Serang Provinsi Banten Tahun 2023”. Untuk itu tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan selain kata terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu, yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten beserta Wakil Rektor I, II, III yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menuntut ilmu di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten beserta Wakil Dekan I, II, III yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk menyelesaikan studi di fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Hadi Peristiwa, S.E., M.M. dan ibu Elsa, M.Ak. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.
4. Bapak Prof. Dr. H. Itang, M.Ag sebagai pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf staf dan karyawan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mendidik dan memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga sehingga sangat membantu

penulis dalam menuntut ilmu di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.

7. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang Seksi PHU (penyelenggara haji dan umroh) yang telah memberikan informasi yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini berjalan dengan lancar.
8. Teman-teman seperjuangan kelas B angkatan 2020 dan teman teman yang saya sayangi Sifa Mawaddah, Ridha Rahmasari, Mamnuah, Fitri Alinda , Pipin, yang selalu berjuang bersama, mendukung serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi..

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kata kekurangan serta keterbatasan pengetahuan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan para pembaca pada umumnya. Amin

Serang, 02 Agustus 2024

Sofiya Ranti
NIM. 201410052

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9
F. Kerangka Berpikir.....	20
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Penulisan.....	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA	30
A. Konsep Pelayanan Prima.....	30
B. Pendaftaran Ibadah Haji.....	43
C. Pelayanan Prima dalam Pendaftaran Ibadah Haji.....	50
D. Penyelenggara Haji dan Umroh.....	58

BAB III IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH HAJI DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN SERANG.....	64
A. Fokus Penelitian.....	64
C. SOP Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang.....	91
D. Kelebihan dan Kelemahan Dalam Proses Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji.....	96
BAB IV IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PENDAFTARAN IBADAH HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN SERANG.....	100
A. Sumber Data.....	100
B. Analisis Data.....	101
BAB V PENUTUP.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN - LAMPIRAN	