

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PRIORITAS
PEMBUATAN PASPOR UNTUK JAMAAH UMRAH DI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BENGKULU**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S,E.)

OLEH :

ANGGI ANGGARA
NIM. 1911170032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
BENGKULU 2023 M / 1444H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul " **Optimalisasi Kualitas Pelayanan**
Prioritas Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah Dikantor Imigrasi
Kelas I TPI Bengkulu " yang disusun oleh:

Nama : **Anggi Anggara**

NIM : **1911170032**

Program Studi : **Manajemen Haji dan Umrah**

Bentuk Tugas Akhir : **Artikel Jurnal**

Judul Jurnal : **Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prioritas**
Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah
Dikantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dan
Vol.3 No.2(2022):Juni

Nama Penerbit : **SEMB-J**

Tempat Penerbit : **Bengkulu**

ISSN : **2774-2679**

Lokasi Penelitian : **Di kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu**

Waktu Penelitian : **22 November 2022- 22 Desember 2022**

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim
Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak
untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu.

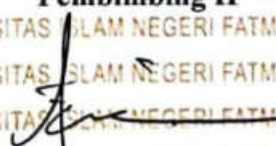
Bengkulu, Juni 2023M

12 Dzulqadah 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Idwal B., M.A
NIP. 198307092009121005


Faisal Muttaqin, S.E., MSM
NIP. 198701282019031007

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen


Eka Sri Wahyuni, M.M

NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879. Fax. (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul "**Optimalisasi Kualitas Pelayanan**
Prioritas Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah Di Kantor
Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu" Yang disusun Oleh:

Nama : Anggi Anggara
NIM : 1911170032
Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal

Telah diuji dan dipertabkan di depan Tim Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Fatmawati Sukarno Bengkulu pada
Hari Selasa
Tanggal 06, Juni 2023 M

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan
disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang
Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Bengkulu, Juni 2023 M
Dzulqaidah 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D

NIP. 198312172014031001

Penguji I



Esti Allah, ME

NIP. 199307212020122012

Penguji II


H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D

NIP. 198312172014031001


Aan Shar, M.M

NIP. 198908062019031008



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul " Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prioritas Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2023
Mahasiswa yang menyatakan



Anggi Anggara
NIM.1911170032

ABSTRAK

Optimalisasi kualitas pelayanan prioritas pembuatan paspor untuk jamaah umrah di kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu

Oleh Anggi Anggara (1911170032)

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu membuka layanan khusus prioritas. Layanan ini dibuka pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dan terbatas hanya untuk 30 kuota saja. Layanan ini memungkinkan pemohon datang langsung (walk in) tanpa harus menggunakan antrian paspor online, pemohon yang akan dilayani pada pelayanan khusus ini adalah lansia diatas 60 tahun, Ibu hamil atau menyusui, balita (dibawah lima tahun), difabel atau penyandang disabilitas dan orang sakit. Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai tentang kualitas pelayanan prioritas untuk jamaah umrah dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif atau metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif data yang pasti, data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya. Tingkat kualitas pelayanan kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu sangat baik, dalam menjaga kualitas pelayanan yang prima dan fasilitas sarana prasarana khusus pelayanan prioritas masih dioptimalkan

Kata kunci :Optimalisasi, kualitas pelayanan prioritas pembuatan paspor untuk jamaah umrah.

ABSTRACT

Optimizing the quality of priority services for making passports for umrah pilgrims at the TPI Bengkulu class 1 immigration office.

Oleh Anggi Anggara (1911170032)

Class I Immigration Office TPI Bengkulu opens priority special services. This service is opened at the TPI Bengkulu Class I Immigration Office and is limited to only 30 quotas. This service allows applicants to come directly (walk in) without having to use an online passport queue. Applicants who will be served at this special service are seniors over 60 years old, pregnant or lactating women, toddlers (under five years), disabled or persons with disabilities and sick people. . This journal aims to find out a clearer picture regarding the quality of priority services for Umrah pilgrims in making passports at the immigration office class 1 TPI Bengkulu, this study uses qualitative research methods or methods used to research on natural object conditions, data criteria in research definite qualitative data, data that actually occurs as it is. The level of service quality for the Immigration Office class 1 TPI Bengkulu is very good, in maintaining excellent service quality and special infrastructure facilities for priority services are still being optimized

Keywords: Optimization, service quality, priority for making passports for Umrah pilgrims.

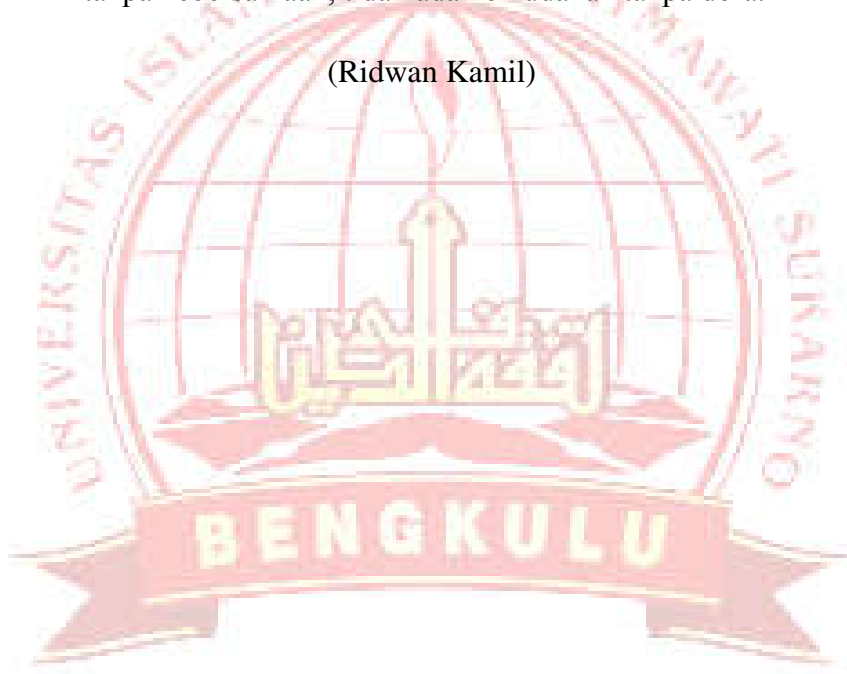
MOTTO

“sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum,
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS.Ar Rad:11)

“tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan
tanpa kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa do’a.”

(Ridwan Kamil)



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, dengan penuh rasa syukur atas nikmat-Nya kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku Ayahanda (Imran zazili) dan Ibundaku tercinta (Mailen sukmi) hanya ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya tersirat di hati dan terima kasih yang tak terhingga atas segenap kasih sayang, dukungan, motivasi, do'a serta segala bentuk cinta atas segala usaha dan jerih payah pengorbanan untuk anakmu selama ini. Terutama atas nasihat dan do'a yang selalu kalian ucapkan untuk kebahagiaan anakmu ini.
2. Kakak dan adik kandungku tersayang, (Norin saputra dan tassy lewin skyputri) yang selalu memberikan semangat dan motivasi untukku.
3. Nenek tercinta (Rusia) terimah kasih atas dukungan serta do'a yang tak berhenti serta motivasiku dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Keluarga besar bapak (idram mubarak) serta adek-adekku terima kasih telah membantu dan yang selalu memberi semangat serta motivasi untuk mengerjakan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan terutama (khairul anwar, rahmat hidayat dan anton setiawan) terima kasih atas dukungan, semangat dan do'a kalian, Sehingga tak kenal putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Rekan PPL & PKL, KKN, satu pembimbing skripsi, Kelas manajemen Haji dan Umroh, . Terima kasih atas support dan do'anya.
7. Teman-teman seangkatan 2019 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a dan dukungan kalian.
8. Almamaterku tercinta UINFAS Bengkulu.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prioritas Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu”** Shalawat salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sukarno fatmawati Bengkulu (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu
2. Bapak Dr. H. Supardi, M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UINFAS Bengkulu.
4. Bapak Faisal Muttaqin, S.E.,M.S.M Sekali Ketua Program

Studi Manajemen Haji dan Umrah UINFAS Bnegkulu.

5. Bapak Adi Setiawan, Lc., M.E.I. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen yang telah memberi bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabran.
6. Bapak Idwal B.,M.A, selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir I yang juga telah membimbing, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Bapak Faisal Muttaqin, S.E.,M.S.M selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir II yang juga telah membimbing, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran dan keiklasan.
8. Bapak Murdo Danang Laksono, S.E, M.Si Selaku kakanim imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu yang telah mengizinkan dan membimbing penulis selama penelitian.
9. Kedua Orang Tua, dan seluruh keluarga besar saya yang senantiasa memberi doa dan dukungannya.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberi pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
11. Teman-teman kelas Manajemen haji dan Umroh Angkatan 2019.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Bengkulu, 2023
Penulis

Anggi Anggara
NIM: 1911170032



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah	1
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian terdahulu	8
F. Metode penelitian	8
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	10
3. Informan Penelitian	10
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	11
5. Teknik Analisis Data.....	12
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori	15
-----------------------	----

1. Pemasaran Jasa.....	15
2. Kualitas Pelayanan.....	19
3. Optimalisasi	22
4. Definisi paspor	23
5. Macam- Macam Paspor	26
6. Ibadah umrah	29
B. Kerangka Berpikir.....	36
BAB III : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI	
PENELITIAN	
A. Gambaran umum.....	38
1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu	38
2. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu	40
3. Visi dan misi Imigrasi.....	40
4. Motto.....	41
5. Janji layanan.....	41
6. Tata Nilai	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	53
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.1 Nilai Hasil Survei.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Form Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 3 Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 4 Mohon Izin Penelitian
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Penelitian

