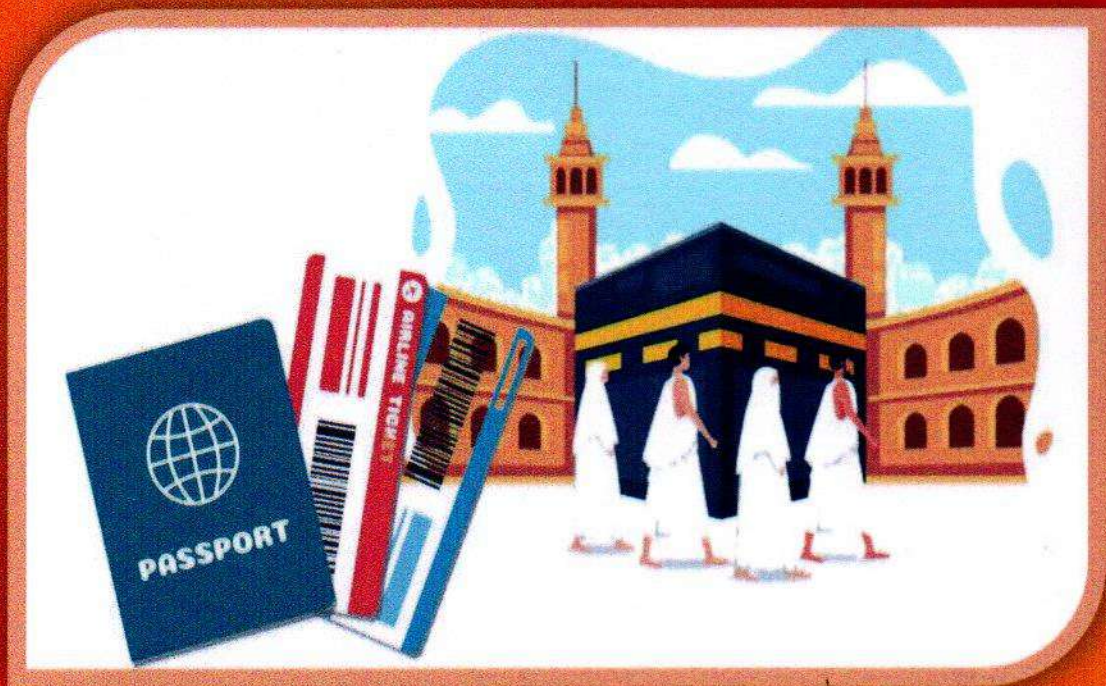




BINDA KURNIYASIH

**Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu**

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN DOKUMEN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI
(Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
Bengkulu)**



**Editor
H. Romi Adetio Setiawan, MA.,Ph.D
Nonie Afrianty, ME**

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN DOKUMEN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI
(Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Bengkulu)**



SKRIPSI

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

BENGKULU

OLEH:

BINDA KURNIYASIH
NIM. 1911170017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2024 M/1445**



**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 **“Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)”** yang disusun oleh:

Nama : Binda Kurniyasih
NIM : 1911170017
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi
Lokasi Penelitian : Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
Waktu Penelitian : 02 Oktober s/d 02 November 2023

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

Pembimbing I

H.Romi Adetio Setiawan, Ph.D

NIP. 198312172014031001

Bengkulu, Desember 2023

Pembimbing II

Nonie Afrianty, ME

NIP. 199304242018012002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, SE, MM

NIP. 197705092008012014



**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.uinfasberengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu), yang disusun oleh:

Nama : Binda Kurniyasih
NIM : 1911170017
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 31 Januari 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 31 Januari 2024 M

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606066161995031002

Yenti Sumarni, MM
NIP.197904162007012020

Penguji I

Penguji II

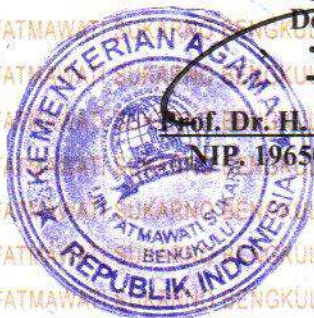
Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606066161995031002

Faisal Muttaqin, S.E, MSM
NIP.198701282019031007

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi dengan judul **“Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Unversitas 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 di cantumkan 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 2023 M
 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Binda

Binda Kurniyasih
NIM: 1911170017

ABSTRAK

Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)

Oleh Binda Kurniyasih (1911170017)

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung yang memengaruhi efektivitas pengelolaan dokumen tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen untuk pelayanan calon jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah berjalan efektif dan efisien sesuai standar efektivitas menurut Peter F. Drucker. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Ketua Tim Kerja Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah diikuti dengan baik. Pelaksanaan pengelolaan dokumen haji tidak terlepas dari peran penting para petugas yang bekerjasama dan menjaga komunikasi yang baik. Meskipun terdapat sedikit hambatan dalam proses pengelolaan dokumen, namun faktor pendukung seperti tenaga operasional yang memadai dan sarana-prasarana yang dimiliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu mampu mengatasi hambatan tersebut dengan baik.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Pengelolaan Dokumen, haji

ABSTRACT

Document Management Effectiveness in Enhancing Pilgrim Services

(A Case Study at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province)

By Binda Kurniyasih (1911170017)

This research aims to evaluate the effectiveness of document management in improving services for pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province, and to identify inhibiting and supporting factors influencing the effectiveness of document management. The research method employed is qualitative descriptive, with data collection through observation, interviews, and documentation. The collected data were analyzed to provide answers to the research questions. The research findings indicate that document management for the services of prospective pilgrims at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province has been carried out effectively and efficiently in accordance with the standards of effectiveness outlined by Peter F. Drucker. Service procedures established by the Central Statistics Agency (BPS), the Directorate General of Hajj and Umrah, as well as the Standard Operating Procedures (SOP) developed by the Head of the Working Team for Hajj and Umrah Implementation in the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province have been well-followed. The implementation of hajj document management is intricately tied to the pivotal roles of collaborating officers who maintain effective communication. Despite encountering some challenges in the document management process, supportive factors such as adequate operational personnel and the facilities owned by the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province have effectively addressed these challenges.

Keywords: Effectiveness, Service, Hajj Document Management

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

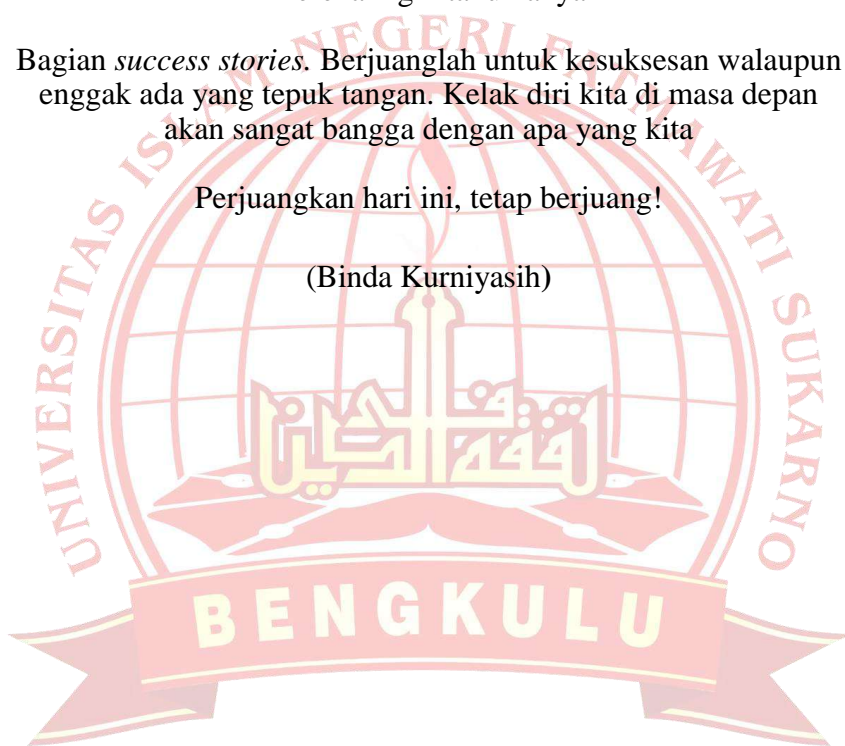
(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan susahya kita, yang mereka ingin tahu hanya

Bagian *success stories*. Berjuanglah untuk kesuksesan walaupun enggak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita

Perjuangkan hari ini, tetap berjuang!

(Binda Kurniyasih)

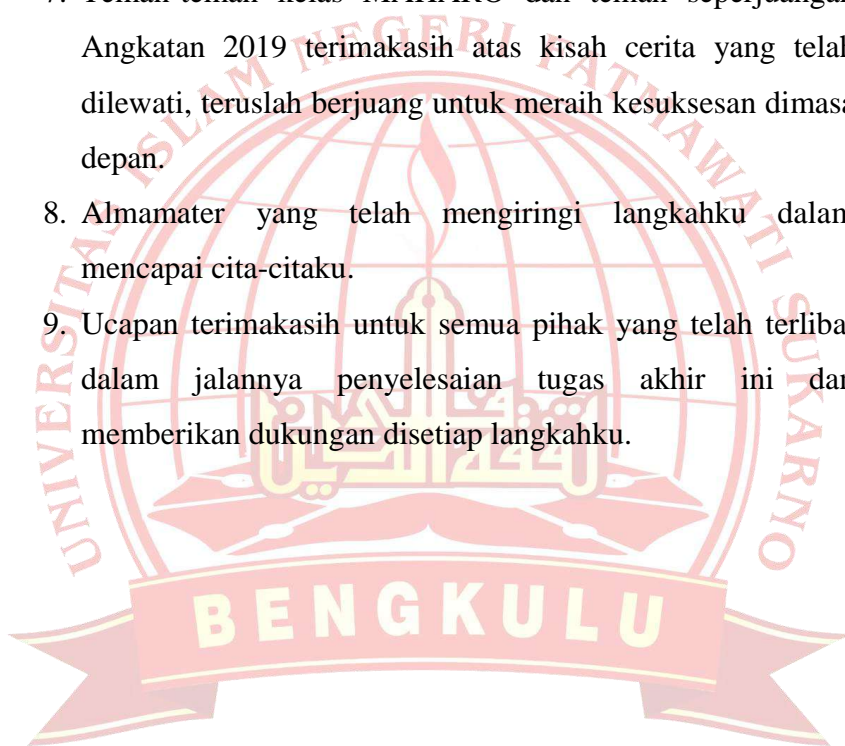


PERSEMBAHAN

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah Subhanahu wata'ala atas selaga Rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan Kesehatan, kesabaran, pemikiran dan ilmu untukku dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancer, serta skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Sarino dan Ibu Sutarti tersayang, terima kasih karena telah memberikan motivasi terbesar dalam hidupku tak pernah henti-hentinya mendoakanku, menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabarannyalah yang mengantarkanku sampai ketahap ini. Tak pernah cukup kubalas cinta bapak dan ibu padaku, hanya doa yang dapat anak gadismu panjatkan.
2. Adikku tersayang BagusTino Iqwransyah yang telah banyak berkorban dan memberikan semangat padaku.
3. Keluarga besarku, saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan dan mendoakanku.
4. Kedua pembimbing skripsiku Bapak H. Romi Adetio Setiawan, MA.,Ph.D dan Ibu Nonie Afrianty, ME yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian, dan masukan.
5. Teman seperjuanganku (SISTERHOOD) Fitri Ani, Zurmi Yanti, Siti Nurhaliza, Reza Nur Handayani, dan Resti Junila yang berjuang Bersama dalam susah maupun senang serta selalu memberikanku motivasi dan semangat.

6. Terkhusus sahabat karibku Fitri Ani (cokku) terimakasih telah selalu memberikan motivasi, terimakasih telah mau menampung semua curhatanku selama skripsian, terimakasih pula sudah sudi menjadi teman menggila dan healingku selalu.
7. Teman-teman kelas MAHARO dan teman seperjuangan Angkatan 2019 terimakasih atas kisah cerita yang telah dilewati, teruslah berjuang untuk meraih kesuksesan dimasa depan.
8. Almamater yang telah mengiringi langkahku dalam mencapai cita-citaku.
9. Ucapan terimakasih untuk semua pihak yang telah terlibat dalam jalannya penyelesaian tugas akhir ini dan memberikan dukungan disetiap langkahku.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah *Subhanhuwa Ta'ala* atas limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)"**. Shalawat dan 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. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu kami menghanturkan terima kasih.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarna (UINFAS) Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. H. Zulkarnain Dali, M, M.Pd., M.H, selaku Rektor UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah

menyediakan fasilitas dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Dr.H.Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberi bantuan di dalam perkuliahan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Eka SriWahyuni, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
4. Adi Setiawan, M. E. I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
5. H. Faisal Muttaqin M.S.M selaku Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
6. H. Romi Adetio Setiawan, MA.,Ph.D selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Nonie Afrianty, ME selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

8. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno (UNINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, 2023 M

1444 H

Penulis

Binda Kurniyasih

NIM. 1911170017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Metode Penelitian.....	19
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	19
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
3. Informan Penelitian	20
4. Sumber Data.....	21
5. Teknik Pengumpulan Data	22
6. Teknik Analisis Data.....	23
7. Sistematika Penulisan	24

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Pengertian Efektivitas.....	26
1. Standar Efektivitas	27
2. Pengukuran Efektivitas	28
B. Pengertian Pelayanan	
1. Standar Pelayanan Publik	31
2. Sarana dan Prasarana	32
3. Kompetensi.....	32
4. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	32
C. Pengertian Pengelolaan.....	34
D. Pengertian Dokumen	34
E. Pengertian Pengelolaan Dokumen.....	36
F. Proses Pengelolaan Dokumen.....	39
G. Penyelesaian Dokumen dan Pemvisaan Haji.....	40
H. Pengertian Haji	42
1. Hukum Haji.....	42
2. Syarat Haji.....	42
3. Rukun Haji	43
4. Wajib Haji	44
5. Macam-macam Pelaksanaan Haji	45
I. Kerangka Berpikir	47

BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu	48
B. Letak Geografis Kanwil Kementerian Agama	

Provinsi Bengkulu.....	51
C. Visi dan Misi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu	52
D. Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji Umrah.....	56
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Efektivitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui Pengelolaan Dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu	57
B. Faktor-faktor Penghambat dan Pendukung Pengelolaan Dokumen Jamaah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu	66
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	BENGKULU