



Penulis :
MIFTAHUL JANNAH

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

**PENERAPAN MANAJEMEN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU**



Editor :
Dr. Nurul Hak, MA
Kustin Hartini, MM

**PENERAPAN MANAJEMEN PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU**

SKRIPSI



TUGAS AKHIR

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

OLEH:

MIFTAHUL JANNAH
NIM. 1811170026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DANUMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UIN-FAS) BENGKULU
TAHUN 2024 M/1445 H**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax: (0736) 51171

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah
Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu" yang
disusun oleh:

Nama : Miftahul Jannah

NIM : 1811170026

Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing,

selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin
Penelitian.

Bengkulu, Maret 2024

Syawal 1444 H


Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002


Kustin Hartini, MM
NIP. 198103022023212021

Mengetahui
Ketua Prodi Manajemen Haji Umrah


Faisal Muttakin, S.E., M.S., M
NIP. 198701282019031007



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.uinifsbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah
Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu” yang disusun

oleh:

Nama : Miftahul Jannah

NIM : 1811170026

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 : Jum`at

Tanggal : 18 Oktober 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, 24 Oktober 2024 M

21 Rabiul Akhir 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Yosy Arisandy, P.h.D.

NIP.198508012014032001

Kustin Hartini, MM.

NIP.198103022023212021

Penguji I

Penguji II

Yosy Arisandy, P.h.D.

NIP.198508012014032001

Katra Pramadeka, M.E.I.

NIP.198807252020121003

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. H Supardi, M.Ag.

NIP.196504101998031007



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini, dengan ini menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkangelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Di dalam skripsi 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.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama saya dan dosen pembimbing skripsi saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, Juni 2024

Zulkaidah 1445H



Miftahul Jannah
NIM. 1811170026

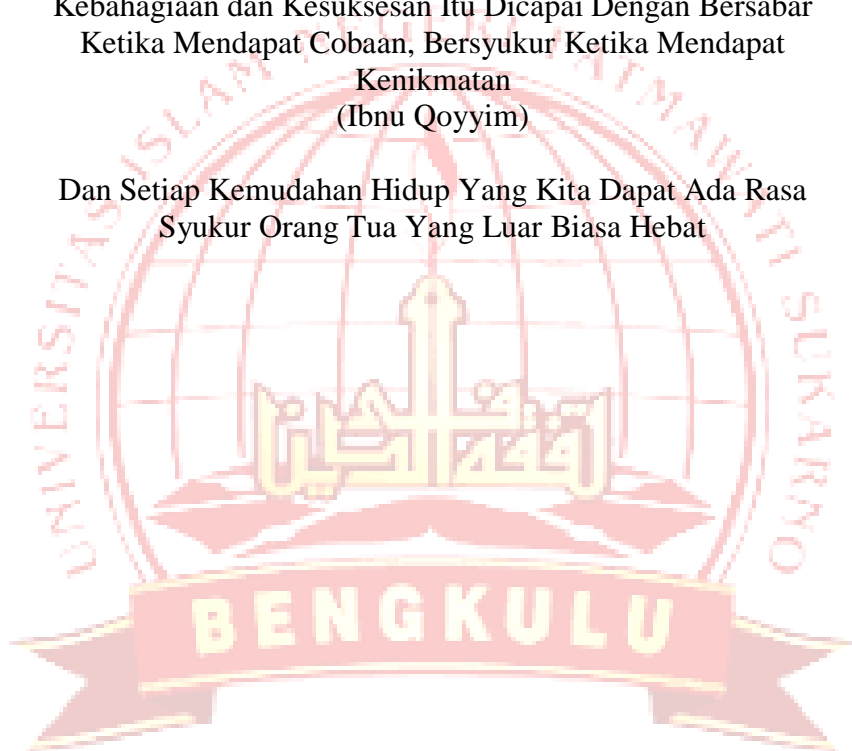
MOTTO

Awali Semua Kegiatan Dengan Bismillah

Kita Tidak Dapat Meraih Sesuatu Keinginan Dalam Hidup Tanpa Pengorbanan Sekecil Apapun

Kebahagiaan dan Kesuksesan Itu Dicapai Dengan Bersabar
Ketika Mendapat Cobaan, Bersyukur Ketika Mendapat
Kenikmatan
(Ibnu Qoyyim)

Dan Setiap Kemudahan Hidup Yang Kita Dapat Ada Rasa
Syukur Orang Tua Yang Luar Biasa Hebat



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan shalawat beriring salam kepada nabi muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wasallam* pemilik akhlak yang sempurna sebagai teladan umat sampai akhir zaman .

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Orang tuaku tersayang, sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga. Tiada mungkin dapat ku balas, hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
2. Datuk dan nenekku tercinta yang selalu mendoakan ku selama ini.
3. Adikku, yang selalu mendoakan ku dan memberi motivasi demi kesuksesanku selama ini. Hanya karya kecil ini yang dapat kupersembahkan..
4. Guru-guru dan Dosenku yang telah mendidik dan membimbing dengan sabar.
5. Teruntuk sahabat baikku dan sahabat-sahabat seperjuanganku terkhusus Prodi Manajemen Haji dan Umrah atas do'a dan motivasi yang menginspirasi selama ini.
6. Agama, Bangsa dan Negara serta Almamaterku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

ABSTRAK

Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Oleh Miftahul Jannah, NIM. 1811170026

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, 2) mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan informan dari pihak Kemenag Provinsi Bengkulu sebanyak 3 orang dan jamaah haji sebanyak 5 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan konsep Milles Hubermann. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya. 2) Faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu antara lain: sumber dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat, ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan, tenaga operasional haji mencukupi dengan tingkat pendidikan yang tinggi dan berpengalaman, koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik, mudah dijangkau, masyarakat yang mendukung penuh penyelenggaraan Ibadah haji. 3) faktor penghambat pelayanan adalah: keragaman jamaah haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi dan sosia yang berbeda-beda, ketidak samaan identitas diri jamaah antara dokumen pendukung dan dokumen utama jamaah haji, perpindahan domisili jamaah haji setelah mendaftar.

Kata Kunci : Manajemen, Penyelenggaraan Haji dan Umroh

ABSTRACT

Implementation of Hajj Management in the Regional Office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province ***By Miftahul Jannah, NIM. 1811170026***

This research aims to 1) determine the implementation of management for organizing the Hajj at the Regional Office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province, 2) determine the supporting and inhibiting factors for implementing management for organizing the Hajj at the Regional Office of the Ministry of Religion for Bengkulu Province. Qualitative descriptive research method with 3 informants from the Ministry of Religion of Bengkulu Province and 5 Hajj pilgrims using purposive sampling technique. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses the Milles Hubermann concept. The results of the research show that 1) the management of Hajj services carried out at the Office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province starting from the planning, organizing, implementing and supervising processes is in line with expectations and the congregation is satisfied with the service. 2) Factors supporting services for Hajj pilgrims at the Office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province include: available funding sources from the central budget, availability of facilities and infrastructure that support the service process, sufficient Hajj operational staff with a high level of education and experience, coordination and cooperation between government agencies quite good, easy to reach, fully supports the implementation of the Hajj pilgrimage. Meanwhile. 3) the factors inhibiting services are: diversity of Hajj pilgrims seen from different age, education, economic and social factors, differences in the identity of pilgrims between supporting documents and main documents of Hajj pilgrims, changing the domicile of Hajj pilgrims after registering.

Keywords: Management, Organizing Hajj and Umrah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb,

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu”.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada :

1. Prof. Dr. Zulkarnain Dali, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
2. Dr. Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

3. Eka Sri Wahyuni, S.E.,MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
4. Dr. Nurul Hak, MA selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan kritikan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kustin Hartini, MM selaku Pembimbing II yang selalu memberikan support dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan cepat dalam hal administrasi akademik selama menjadi Mahasiswa.
7. Dosen dan staf Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini peneliti menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu, peneliti mohon maaf. Demikianlah skripsi ini peneliti susun, semoga dapat bermanfaat.

Wassalamua'laikum Wr Wb.

Bengkulu, Juni 2024

Miftahul Jannah
NIM. 1811170026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian	13
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Manajemen	21
B. Manajemen Operasional	34
C. Haji	36
D. Penyelenggaraan Haji	44

BAB III. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu	42
B. Visi dan Misi.	53
C. Stuktur Organisasi.	54

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.	90

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran.	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

