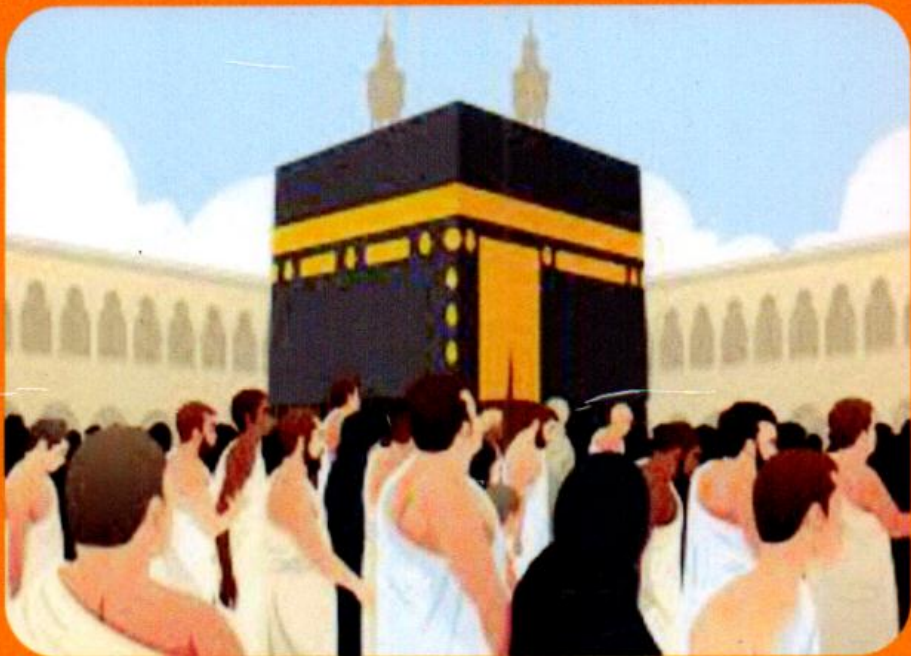




Penulis:
Ilma Ramadhani Putri

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

**MANAJEMEN PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI
KEPADA AHLI WARIS DI KANWIL KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI BENGKULU
TAHUN 2024 M/1445 H**



Editor :
Dr. Nurul Hak, MA.
Katra Pramadeka, S.EI.,M.E.I

**MANAJEMEN PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI
KEPADA AHLI WARIS DI KANWIL KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI BENGKULU TAHUN 2024 M/1445 H
(JURNAL)**



TUGAS AKHIR
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

ILMA RAMADHANI PUTRI 2111170005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2025 M/ 1446 H**



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.uinabengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji

Kepada Ahli Waris Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun

2024M/1445H" yang disusun oleh:

Nama : Ilma Ramadhani Putri

NIM : 2111170005

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Jurnal : Jurnal Masharif Al-Syariah volume 10

Nama Penerbit : Haqiqi Rafsanjani, M.SEI

Tempat Penerbit : Jurnal Masharif Al-Syariah

ISSN : 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)

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, Februari 2025

Rajab 1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nurul Hak, MA.

Katra Pramadeka, S.EI., M.E.I.

NIP. 196606161995031002

NIP. 198807252020121003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, SE., M.M.

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.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445H” yang disusun oleh:

Nama : Ilma Ramadhani Putri

NIM : 2111170005

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

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

Hari : Kamis

Tanggal : 8 Mei 2025 M / 10 Zulkaidah 1446 H

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, Mei 2025 M

Zulkaidah 1446 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Supardi, M.Ag.

NIP. 196504101993031007

Citra Liza, M.si.

NIP. 198710252020122006

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. Supardi, M.Ag.

NIP. 196504101993031007

Dr. Evan Stiawan, MM.

NIP. 199203202019031008

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Supardi, M.Ag.

NIP. 196504101993031007





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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal dengan judul **“Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445H”** 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, April 2025

Syawal 1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Ilma Ramadhani Putri

NIM. 2111170005

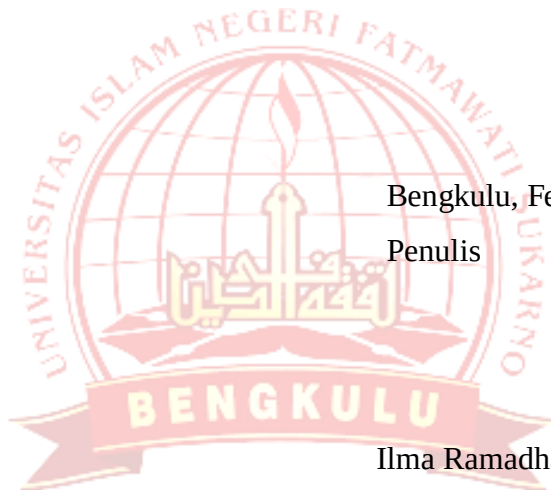
PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *robbil 'aalamiin*, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir jurnal ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445H” dengan baik dan tepat pada waktunya. Maka sebagai rasa syukur, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Yang paling pertama dan utama, saya mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT., atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Teruntuk Kedua Orang Tuaku, Ayahanda Dasril dan Ibunda Ramian, terimakasih telah mensupport, mendoakan, dan meridhoi anakmu ini untuk menyelesaikan pendidikan S1-ku. Terimakasih banyak untuk usaha yang kalian berikan sehingga anak-anakmu dapat melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi. Aku berharap disetiap langkahku ayah dan ibu dapat selalu menemani sehingga anak-anakmu ini mencapai kesuksesan untuk dapat memberikan kebahagiaan dunia dan akhirat.

3. Untuk abang dan adik-adikku tersayang (Arif Ainun Fajri, Tiara Nabila, dan Tasya Nur Idha) beserta keluarga besarku yang selalu membuat hari-hariku menjadi berwarna terkadang sedih, emosi, dan penuh canda tawa.
4. Sahabat dan teman-teman seperjuanganku Desi Fitriani Batubara, Fheni Tusadia dan yang lainnya, terimakasih telah menemani masa kuliahku yang penuh dengan canda tawa, kesedihan, hingga mimpi yang ingin dicapai.
5. Nadia Kharisma Afrillia, terimakasih telah membantu dalam memberitahu persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan selama proses pengerjaan tugas akhir ini. Semoga kita dapat menjaga silaturahmi ini sampai kapanpun.
6. Teruntuk diriku, terimakasih telah berusaha dan berjuang sampai ke titik ini. Terimakasih telah melawan rasa malas dan *negative thinking* yang selalu menggerogoti pikiran ini. Perjalananmu masih panjang tetap semangat, berjuang, dan berusaha di setiap langkah prosesmu menuju kesuksesan. Ingatlah selalu dengan kata-kata “Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil”.
7. Kepada kedua dosen pembimbing yang saya hormati bapak Dr. Nurul Hak, MA dan Bapak Katra Pramadeka, M.E.I. Terimakasih banyak atas bimbingan dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menyusun tugas akhir ini berlangsung. Maaf atas segala salah yang penulis lakukan baik disengaja maupun tidak sengaja.

8. Bapak dan Ibu dosen UINFAS yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Manajemen Haji dan Umroh angkatan 2021 dan almamater yang telah menemani masa perkuliahan.



Bengkulu, Februari 2025

Penulis

Ilma Ramadhani Putri
NIM. 2111170005

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445H

Oleh Ilma Ramadhani Putri, NIM 2111170005

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dan proses penentuan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris yang dilakukan oleh pihak bidang PHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mencari data langsung dari lapangan, ajukan pertanyaan dan prosedur. Teknik analisis data yang digunakan adalah mengumpulkan data, memilih data dan menarik kesimpulan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) manajemen pelayanan pelimpahan porsi haji di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu menggunakan aturan yang telah tercantum pada UU Nomor 8 tahun 2019 yang memberikan dasar hukum yang kuat dan prosedur yang jelas untuk menghindari ketidakpastian (2) Pelimpahan porsi haji kepada ahli waris dilakukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam UU No. 8 Tahun 2019, Keputusan Dirjen No. 130, dan SOP No. 245. Proses ini diterapkan untuk jamaah haji yang meninggal dunia atau menderita sakit permanen sebelum melaksanakan ibadah haji. Ahli waris yang berhak menerima pelimpahan porsi haji meliputi suami, istri, anak kandung, saudara kandung, dan orang tua.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Pelimpahan, Ahli Waris

ABSTRACT

Management of Hajj Quota Transfer Services to Heirs at the Ministry of Religious Affairs Provincial Office in Bengkulu in 2024M/1445H

By Ilma Ramadhani Putri

The purpose of this study is to examine how the management of services and the process of determining the transfer of hajj quotas to heirs are carried out by the Hajj Management Department (PHU) at the Ministry of Religious Affairs Provincial Office in Bengkulu. The research method used is field research with a qualitative approach, involving essential efforts such as gathering data directly from the field, asking questions, and following procedures. The data analysis technique employed includes data collection, data selection, and drawing conclusions. The results of the study show that: (1) The management of the hajj quota transfer service at the Ministry of Religious Affairs Provincial Office in Bengkulu follows the regulations outlined in Law No. 8 of 2019, which provides a strong legal basis and clear procedures to avoid uncertainty. (2) The transfer of the hajj quota to heirs is carried out in accordance with the provisions set forth in Law No. 8 of 2019, Director General's Decree No. 130, and SOP No. 245. This process is applied to hajj pilgrims who pass away or suffer from permanent illness before performing the hajj pilgrimage. The heirs entitled to receive the transfer of the hajj quota include the spouse, biological children, siblings, and parents.

Keywords: Service Management, Delegation, Heirs

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445H”. 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.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah pelimpahan porsi haji dan untuk memenuhi satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen pada Fakultas ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

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

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Ibu Eka Sri Wahyuni, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag selaku Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. Nurul Hak, MA selaku pembimbing I dan Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Bapak Katra Pramadeka, M.E.I selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan serta terus memberikan semangat kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan buku ini.

Dalam penulisan tugas akhir 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, Februari 2025
Rajab 1446 H

Penulis,

Ilma Ramadhani Putri
NIM. 2111170005



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUANi

HALAMAN PENGESAHANii

SURAT PERNYATAAN KEASLIANiii

MOTTOiv

PERSEMBAHANv

ABSTRAKviii

KATA PENGANTARx

DAFTAR ISIxiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan Penelitian 10

D. Kegunaan Penelitian 11

E. Penelitian Terdahulu 11

F. Metode Penelitian 17

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian 17

2. Waktu dan Tempat Penelitian 18

3. Informan Penelitian	18
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data ...	19
5. Teknik Analisis Data	22
G. Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	24
A. Pengertian Manajemen	24
B. Pengertian Pelayanan	30
C. Pengertian Pelimpahan Nomor Porsi Haji	32
D. Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Haji	34
E. Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris	38
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Sejarah Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu	42
B. Profil Lembaga	42
C. Visi-Misi	42
D. Struktur Organisasi	45
E. Tugas dan Fungsi Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77

B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Lembaga	44
Tabel 4.1 Data Jemaah Haji Penerima Pelimpahan Porsi Haji Kementerian Agama Provinsi Bengkulu s.d 31 Januari 2025	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Seksi PHU 46

Gambar 4.1 Calon Ahli Waris Yang Berhak Menerima Porsi Haji
Pada Jemaah Meninggal Dunia dan Sakit Permanen ... 57

Gambar 4.2 Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji
Reguler

