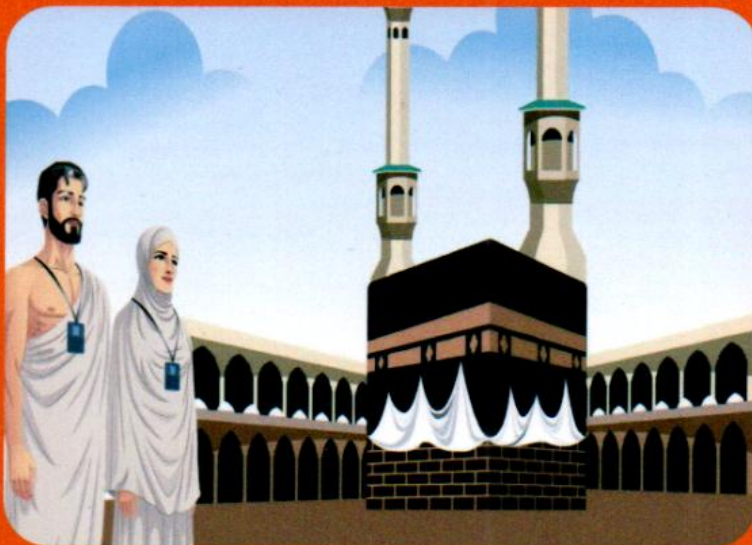




**Penulis :
SEFTI WULANDARI**

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

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH



**Editor :
Dr. Desi Isnaini, MA,
H. Makmur, Lc. MA. M.Ag**

MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH

BUKU



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

OLEH:

SEFTI WULANDARI

2111170032

**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
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Selebar Kota Bengkulu 38211

Telp. (0736) 51276-51171-51172 Fax. (0736) 51171-51172

Website: www.uinibengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah” yang disusun oleh:

Nama : Sefti Wulandari
NIM : 2111170032
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Buku

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

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juni 2025

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, 17 Juni 2025 M
17 Dzulhijah 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP. 197705092008012014

Sekretaris

H. Makmur, Lc M.A M.Ag

NIP. 197610042003211005

Penguji 1

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP. 197705092008012014

Penguji 2

Khazin Zaki, MAI

NIP. 199506172022031001

Mengetahui,
Dekan



Prof. Dr. H. Supard, M.Ag

NIP. 196504101993031007



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

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa, Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51176-51175377 Fax. (0736) 51175377
Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir dengan Judul "Manajemen Pelayanan Haji

Dan Umroh" yang disusun oleh:

Nama : Seftri Wulandari

NIM : 2111170032

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Buku

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

Bengkulu, Mei 2025 M

Zulkaidah 1446 H

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Desi Isnaini, MA

H. Makmur, Lc. MA, M.Ag

NIP. 87412022006042001

NIP. 197610042003211005

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, SE, MM

NIP. 197705092008012014

MOTTO

“Hargai setiap proses karena setiap langkah menuju tujuan adalah bagian dari kesuksesan itu sendiri”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang di kerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang di perbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah, 286)

“Cinta seorang ibu itu menenangkan dan cinta seorang ayah itu menguatkan”

(Sefti Wulandari)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. yang telah Memberikan Rahmat serta hidayah sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan buku inidengan baik.tentunya semua ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan dan anugerah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ayahanda tecintaku Jahaludin terimakasih sudah berjuang selama ini. Beliau memang bukanlah seorang yang berdasi dan tidak memiliki gelar, tidak sempat juga merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi dan memberi dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Ibunda tercinta Sulasih yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan, motivasi serta do'a yang dipanjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

4. Adek Tersayang, Raka Aldi Saputra yang selalu memberikan semangat dan menjadi teman cerita penulis untuk berjuang membuat bangga orang tua dan kakak.
5. Partnerku saat ini yaitu Maulana Abdurrahman terimakasih telah memberikan pundak untuk bersandar serta solusi penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan baik secara moral maupun materi.
7. Terimakasih untuk teman teman angkatan 2021, terutama Nadia Kharisma Afrilia, Mettri, Meysi Dwi Saputri terima kasih yang selalu ada ketika penulis terpuruk, terimakasih yang selalu saling semangatin, terimakasih sudah selalu ada terimakasih sudah menjadi teman baik selama ini.
8. Kepada kedua dosen pembimbingku yang saya hormati. Terimakasih Ibu Dr. Desi Isaini, MA. Selaku pembimbing I dan Bapak H. Makmur Lc. MA. M.Ag. Selaku pembimbing II yang sudah membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir penulis.
9. Penulis persembahkan tugas akhir ini sepesial untuk orang tuaku, gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk mereka dan penulis buktikan bahwa mereka tidak sia-sia berkorban didalam pendidikan penulis.

10. Dan terakhir kepada diri saya Sefti Wulandari, terimakasih sudah berjalan sejauh ini, terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri hingga detik ini, walau sering mengeluh namun saya tetap bangga kepada diri sendiri, mari bekerjasama sama untuk lebih berkembang lagi dari hari ke hari, kehidupan dunia akan segera dimulai.

Bengkulu, April 2025

Penulis

Sefti Wulandari

NIM.2111170032



ABSTRAK

“Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh”

Oleh Sefti Wulandari, Nim 2111170032

Tujuan dari penulisan ini untuk menganalisis strategi dan perencanaan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah, serta mengevaluasi peran regulasi pemerintah dan inovasi teknologi dalam mengoptimalkan layanan. Penulisan buku ini menggunakan data sekunder yang diperoleh atau dikumpulkan dari literatur, buku dan lain sebagainya. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan tinjauan kepustakaan kemudian melakukan analisis isi. Dari hasil penulisan dan pembahasan ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang baik melibatkan perencanaan perjalanan yang berjalan secara optimal, peningkatan kualitas layanan administrasi dan operasional, serta penerapan standar kepuasan jamaah. Regulasi dan kebijakan pemerintah berperan penting dalam memastikan perlindungan jamaah dalam setiap tahapan perjalanan. Selain itu inovasi teknologi, seperti digitalisasi administrasi, penggunaan aplikasi mobile, dan sistem manajemen berbasis data, terbukti mampu meningkatkan layanan serta kepuasan jamaah.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepuasan Jamaah, Regulasi, Inovasi Teknologi

ABSTRACT

“Management of Hajj and Umrah services”

By: Sefti Wulandari, NIM 2111170032

The purpose of this writing is to analyze strategies and planning in increasing the satisfaction of hajj and umrah pilgrims, as well as to evaluate the role of government regulations and technological innovation in optimizing services. The writing of this book uses secondary data obtained or collected from literature, books and so on. The data collection technique is by using a literature review and then conducting a content analysis. The results of this writing and discussion show that a good service strategy involves optimal travel planning, improving the quality of administrative and operational services, and implementing pilgrim satisfaction standards. Government regulations and policies play an important role in ensuring the protection of pilgrims at every stage of the journey. In addition, technological innovations, such as digitalization of administration, use of mobile applications, and data-based management systems, have proven to be able to improve services and pilgrim satisfaction.

Keywords: Service Strategy, Pilgrim Satisfaction, Regulation, Technological Innovation

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan Karunianya sehingga penulis dapat. Menyelesaikan tugas akhir buku yang berjudul “ **Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh**” 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 di akhirat.

Penyusunan tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (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 tugas akhir 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. Dr. H. Supardi. M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Eka Sri Wahyuni, MM. Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Dr. Desi Isnaini, MA. Selaku Pembimbing I dan H. Makmur Lc. MA. M.Ag. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tuaku tercinta, Jahaludin dan Sulasih yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. 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.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan 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 kedepannya.

Bengkulu, April 2025

Penulis

Sefti Wulandari

NIM 2111170032

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERSETUJUAN..... Error! Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN Error! Bookmark not defined.

MOTTOiv

PERSEMBAHAN.....vi

ABSTRAKviii

ABSTRACTix

KATA PENGANTAR..... x

DAFTAR ISI.....xii

DAFTAR LAMPIRAN 121

BAB I PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang Error! Bookmark not defined.

B. Rumusan Masalah..... Error! Bookmark not defined.

C. Tujuan Penulisan..... Error! Bookmark not defined.

D. Kegunaan Penulisan..... Error! Bookmark not defined.

E. Metode Penulisan..... Error! Bookmark not defined.

F. Sistematika Penulisan Error! Bookmark not defined.

BAB II SEJARAH DAN KONSEP HAJI DAN UMROH

..... Error! Bookmark not defined.

A. Sejarah Haji Dan Umroh..... Error! Bookmark not defined.

B. Pengertian Haji Dan Umroh. Error! Bookmark not defined.

C. Ayat Dan Hadis Tentang Haji Dan Umroh **Error! Bookmark not defined.**

D. Tujuan Dalam Pelayanan Haji Dan Umroh**Error! Bookmark not defined.**

E. Manfaat Pelayanan Haji Dan Umroh Yang Berkualitas
Error! Bookmark not defined.

BAB III REGULASI DAN KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN HAJI DAN UMRAH..... Error! Bookmark not defined.

A. Regulasi Haji dan Umrah di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**

B. Kebijakan Pemerintah Arab Saudi **Error! Bookmark not defined.**

C. Izin dan Sertifikasi Penyelenggara Haji dan Umrah **Error! Bookmark not defined.**

D. Standar Etika dan Profesionalisme Dalam Pelayanan .. **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV KONSEP DASAR MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH..... Error! Bookmark not defined.

A. Definisi Manajemen..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Definisi Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

C. Elemen-Elemen Manajemen Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Tinjauan Teoritis Manajemen Pelayanan.... **Error! Bookmark not defined.**

E. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

F. Pentingnya Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PERENCANAAN DAN STRATEGI PELAYANAN

HAJI DAN UMRAH Error! Bookmark not defined.

A. Perencanaan Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

B. Strategi Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) .**Error! Bookmark not defined.**

D. Perubahan Kebijakan Dalam Pelaksanaan Haji Dan Umrah
Error! Bookmark not defined.

BAB VI SISTEM PELAYANAN Haji Dan Umroh.. Error!

Bookmark not defined.

A. Pelayanan Akomodasi di Indonesia**Error! Bookmark not defined.**

B. Pelayanan Akomodasi di Mekah dan Madinah.....**Error! Bookmark not defined.**

C. Kerjasama Dengan Penyedia Akomodasi dan Transportasi
Error! Bookmark not defined.

D. Pelayanan Logistik untuk Jamaah.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB VII PELAYANAN KELUHAN DAN KEPUASAN

JAMAAH Error! Bookmark not defined.

A. Pelayanan Keluhan Jamaah.. **Error! Bookmark not defined.**

- B. Teknik Mengatasi Keluhan Secara Efektif **Error! Bookmark not defined.**
- C. Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Jamaah**Error! Bookmark not defined.**
- D. Pengelolaan Umpan Balik dan Peningkatan Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

BAB VIII INOVASI DAN TEKNOLOGI DALAM PELAYANAN HAJI DAN UMRAH Error! Bookmark not defined.

- A. Inovasi Layanan Berbasis Teknologi ..**Error! Bookmark not defined.**
- B. Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan ..**Error! Bookmark not defined.**
- C. Peran Aplikasi Mobile dan Digitalisasi Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- D. Tren Masa Depan Dalam Pelayanan Haji dan Umrah ..**Error! Bookmark not defined.**

BAB IX Error! Bookmark not defined.

- A. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : From Pengajuan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 5 : Daftar Nilai Buku
- Lampiran 6 : Surat Lulus Komprehensif
- Lampiran 7 : Surat Keaslian Karya Buku
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 6 : Bukti Lulus Plagiasi
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Buku Ber ISBN

