



Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmahanidhi
Bengkulu

Pemulis
RAHMI NATALIA PIRANDA

**MANAJEMEN PENGAWASAN OPERASIONAL
PENYELENGGARAAN HAJI KHUSUS PADA
PT. BAHANA SUKSES TRAVEL CABANG BENGKULU**



Editor
Khairiah Elwardiah, M. Ag
Miko Polinda, ME.

**MANAJEMEN PENGAWASAN OPERASIONAL
PENYELENGGARAAN HAJI KHUSUS PADA
PT.BAHANA SUKSES TRAVEL CABANG BENGKULU**

JURNAL



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU
BENGKULU
2025M/1447H**



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.uinfbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Buku dengan judul **"Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Haji Khusus Pada PT. Bahana Sukses Travel Cabang 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, Agustus 2025
Safar 1446 H

Mahasiswa yang
Menyatakan



Rahmi Natalia Piranda
NIM. 2111170042



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.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul ***"Manajemen Pengawasan Operasional Haji Khusus pada PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu"*** yang disusun oleh:

Nama : Rahmi Natalia Piranda
NIM : 2111170042
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal
Jurnal : Ekonomi, Manajemen, Akutansi (EKOMA)

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, Agustus 2025 M
Safar 1447 H

Pembimbing I

Khairiah Elwardah, M. Ag
NIP.197808072005012008

Pembimbing II

Miko Polindi, ME
NIP.199105252020121006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, SE., M.M
NIP.197705092008012014

ABSTRAK

**Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Haji
Khusus Pada PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu
Tahun 2024**

Oleh Rahmi Natalia Piranda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pengawasan operasional haji khusus yang diterapkan di PT Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu, khususnya terkait penerapan SOP, pengawasan internal, dan kualitas pelayanan kepada jamaah. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan secara berjenjang mulai dari persiapan keberangkatan hingga kepulangan jamaah. SOP disusun berdasarkan ketentuan Kementerian Agama dan dijalankan oleh tim berpengalaman. Pengawasan internal aktif memastikan layanan berjalan sesuai standar dan kendala lapangan dapat ditangani dengan cepat. Kesimpulannya, manajemen pengawasan operasional di PT Bahana Sukses Travel cukup efektif, meskipun masih diperlukan peningkatan evaluasi berkala dan penguatan sumber daya manusia.

Kata Kunci: *Manajemen, Pengawasan, Operasional Haji Khusus, PT. Bahana Sukses Travel.*

ABSTRACT

Management Of Operational Supervision for Special Hajj at PT. Bahana Sukses Travel Bengkulu Branch in 2024

By Rahmi Natalia Piranda

This study aims to examine the management of operational supervision for special Hajj services at PT Bahana Sukses Travel, Bengkulu Branch, particularly regarding the implementation of Standard Operating Procedures (SOP), internal supervision, and service quality for pilgrims. The research uses a descriptive qualitative method with data collected through interviews, observation, and documentation. The results show that supervision is carried out in stages, starting from pre-departure preparations to the pilgrims' return. SOPs are developed based on regulations from the Ministry of Religious Affairs and are implemented by experienced staff. Internal supervision plays an active role in ensuring that services run according to standards and that field issues are handled promptly. In conclusion, the operational supervision management at PT Bahana Sukses Travel is considered effective, although improvements are still needed in periodic evaluations and human resource development.

Keyword: *Management, Supervision, Operations, Special Hajj, PT. Bahana Sukses Travel.*

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan.
Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Ketika kita tidak lagi mampu mengubah situasi, artinya kita
ditantang untuk mengubah diri kita sendiri.

(Rahmi Natalia Piranda)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil ‘aalamiin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir jurnal ini yang berjudul “Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Haji Khusus Pada PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu” dengan baik. Maka dari itu sebagai rasa syukur dan ucapan terimakasih saya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Yang paling pertama dan utama, penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tersayang. Bapak Faizal Riza dan Ibu Erna Wati. Terimakasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan meskipun Aba dan Ibu tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusakan memberikan dukungan, baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga

dengan adanya skripsi ini dapat membuat Aba dan Ibu bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga Aba dan Ibu selalu sehat , panjang umur, dan menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

3. Teruntuk Adikku tercinta, Arta Faizer, terimakasih atas segala cinta kasih, dukungan dan doa-doa baik yang selalu dipanjatkan. Walaupun terkadang mengesalkan namun, *I love u so much.*
4. Teruntuk Fuaddin Family dan Hayat Family, terkhusus kepada Kakek dan Nenek yang senantiasa melangitkan doa-doa baik, memberikan dukungan dan cinta kasihnya selama ini. Sungguh luar biasa nikmat menjadi cucu dari dua belah pihak keluarga ini, namun terimakasih untuk kesempatan berharga yang tidak akan penulis dapatkan dari pengalaman manapun. *Love u more fams.*
5. Teruntuk Amanda Rismeiria, Tia Anisa Nurjana, dan Tata Ramadhani, terimakasih atas cinta dan ketulusan yang selalu diberikan. Terimakasih telah mengajarkan banyak hal, penerimaan yang baik serta menjadi tempat penulis bercerita dan selalu memberikan semangat satu sama lain. Sehat selalu guys.
6. Teruntuk gadis-gadisku dari kossan Atas, Septi Melia, Devi Andika, Vinky Nadila, Diena Refiola dan Misdayenti,

terimakasih atas energi positif dan segala kekonyolan yang bisa memberikan tawa bahagia disetiap hari selama merantau ini. Sehat dan bahagia selalu guys.

7. Kepada kedua dosen pembimbing yang saya hormati Ibu Khairiah Elwardah, M. Ag dan Bapak Miko Polindi, ME. 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 serta Almamater yang telah menemani selama masa perkuliahan.
9. Terakhir diriku sendiri, Rahmi Natalia Piranda, terimakasih menjadi perempuan tangguh dan tulus itu, terimakasih telah berusaha dan bertahan sejauh ini, *u are best girl*. Semoga hal-hal baik semakin mengiringi langkah kita kedepannya.

Bengkulu, Agustus 2025

Penulis

Rahmi Natalia Piranda

NIM. 2111170042

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Haji Khusus Pada PT. Bahana Sukses Travel Cabang 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.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah 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 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. 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 Pembimbing I dan Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Bapak Miko Polindi, ME selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan serta terus memberikan semangat kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajarkan dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Kepala cabang dan para karyawan serta mitra PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu yang telah turut membantu dalam penelitian tugas akhir ini.
9. Staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Teman-teman yang telah turut membantu dan memberikan doanya agar Tugas Akhir ini terselesaikan.
11. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan jurnal 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.

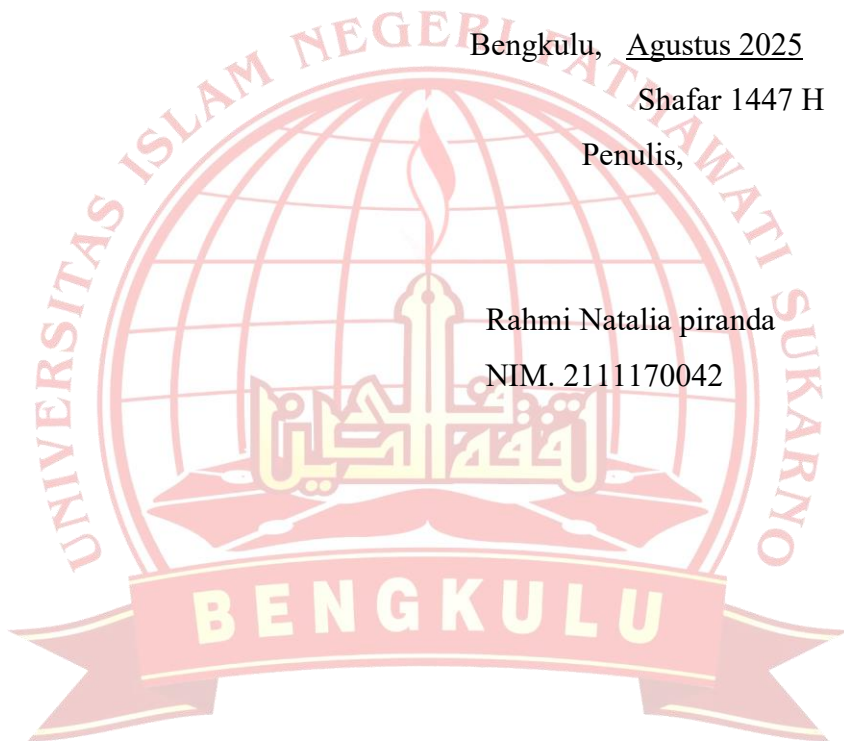
Bengkulu, Agustus 2025

Shafar 1447 H

Penulis,

Rahmi Natalia piranda

NIM. 2111170042



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Masalah.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II.....	18

KAJIAN TEORI.....	18
A. Pengawasan	20
1. Pengertian Pengawasan.....	21
2. Tujuan Pengawasan	21
3. Ciri-ciri Pengawasan.....	22
4. <i>Good Governance</i>	24
B. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	24
1. Definisi Standar operasional prosedur (SOP).....	24
2. Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP).....	25
3. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)	27
4. Fungsi dan Manfaat SOP	28
5. Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur.....	29
C. Manajemen Operasional Haji	30
1. Pengawasan Ibadah Haji di Indonesia	30
2. Organisasi Penyelenggaraan Haji di Indonesia.....	31
3. Asas Tujuan dan Implementasi Manajemen Operasional Haji.....	33
D. Haji Khusus	35
1. Definisi Haji Khusus.....	36
2. Perbedaan Haji Khusus dengan Haji Reguler.....	37
3. Dasar Hukum Penyelenggaraan Haji Khusus	38

BAB III.....	41
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	42
A. Sejarah Lembaga	42
B. Visi Misi Lembaga.....	43
C. Operasional Produk.....	44
D. Produk Umrah Dan Haji.....	47
E. Struktur Kepengurusan PT.BST Cabang Bengkulu.....	50
BAB IV.....	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Pelaksanaan Operasional Haji Khusus di PT.Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu.....	51
B. Mekanisme Pengawasan Operasional Haji Khusus di PT.Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu.....	53
C. Penerapan SOP dalam Pengawasan Operasional Haji Khusus di PT.BST Cabang Bengkulu	57
D. Analisis Manajemen Pengawasn Operasional Haji Khusus di PT.Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu.....	59
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65