



Penulis :
M. WAHYU WIBOWO

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

**PROBLEMATIKA DALAM SISTEM PELAYANAN AKOMODASI DAN
KONSUMSI TERHADAP CALON JAMA'AH HAJI DI ASRAMA HAJI
BENGKULU**



Editor :
Dr Nurul Hak, M.A.
Dr. Nonie Afrianty,, ME

**PROBLEMATIKA DALAM SISTEM PELAYANAN
AKOMODASI DAN KONSUMSI TERHADAP CALON
JAMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI BENGKULU**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH:

**M. WAHYU WIBOWO
NIM:1911170026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172

Website: www.uinfusbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul "Problematika Dalam Sistem Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Terhadap Calon Jamaah Haji Di Asrama Haji Bengkulu", yang disusun oleh:

Nama : M Wahyu Wibowo

Nim : 1911170026

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

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

Hari : Senin

Tanggal : 08 September 2025

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

Bengkulu,

September 2025M

Rabiul Awal 1447 H

Tim Sidang *Munaqosyah*

Ketua

Sekretaris

Khairiah Elwardah, M.Ag

NIP. 197808072005012008

Katra Pramadeka, ME

NIP. 198807252020121003

Penguji 1

Penguji 2

Khairiah Elwardah, M.Ag

NIP. 197808072005012008

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 198103022023212021



Prof. Dr. Supardi, 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

Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172

Website : www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul " Problematika Dalam Sistem Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Terhadap Calon Jamaah Haji Di Asrama Haji Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : M Wahyu Wibowo

NIM : 1911170026

Program Studi : Manajemen Haji Dan Umroh

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

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

Bengkulu, 04 September 2025 M

Rabiul Awal 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nurul Hak, M.A.

NIP. 19660616199031002

Dr. Nopie Afrianty, ME

NIP. 199204242018012002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP. 197705092008012014

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Problematika Dalam Sistem Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Terhadap Calon Jamaah Haji di Asrama Haji Bengkulu" adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu 8 september 2025



M WAHYU WIBOWO
NIM. 1911170026

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kami mengucapkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Problematika Pelayanan Akomodasi Terhadap Calon Jamaah Haji Di Asrama Haji 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 dunia maupun Akhirat.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan yang memadai bagi calon jamaah haji, terutama dalam hal akomodasi dan konsumsi, yang menjadi bagian krusial dari kenyamanan dan kesiapan mereka dalam menjalani ibadah haji. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara praktis bagi penyelenggara haji maupun secara akademis bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan haji.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno (UINFAS)

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

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno (UINFAS) Bengkulu yang telah menyediakan fasilitas guna dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu
3. Dr. H. Nurul Hak, M.A, Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulis tugas akhir ini
4. Dr. Nonie Afrianty, M.E Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulis tugas akhir ini.
5. Bapak Idwal B, M.A selaku Ketua Jurusan Manajemen Syariah yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi selama ini.
6. Kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan doa, motivasi dan fasilitas untuk kebutuhan kuliah sehingga dapat menyelesaikan kuliah dengan baik.
7. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing

serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

8. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan referensi yang berguna bagi pembaca sekalian.

Bengkulu, September, 2025

Penulis

M. WAHYU WIBOWO
NIM:1911170026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
HALAMAN MOTO	xii
ABSTRAK	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Penelitian Terdahulu	17
F. Metode Penelitian	23
1. Jenis dan pendekatan Penelitian	23
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	24
3. Sumber data	25
4. Subjek Peneliti	25
5. Teknik Pengumpulan Data	25
6. Teknik Analisis Data	27
G. Sistematika Penelitian	29
 BAB II KAJIAN TEORI	 30
A. Problematika	30
B. Pelayanan	35
C. Akomodasi Haji	40
D. Konsumsi	46
E. Jamaah Haji	50
F. Asrama Haji	55

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	56
B. Peran dalam Masyarakat	59
C. Dampak Keberadaan Asrama Haji Bengkulu	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	63
B. Pembahasan.....	106

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	114
B. Saran-Saran	115

DAFTAR PUSTAKA.....117

Lampiran SK Pembimbing

Lampiran SK Penelitian

Lampiran Surat Selesai penelitian

Dokumentasi Photo Penelitian

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan ketulusan, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. **Allah SWT**, yang telah memberikan nikmat kesehatan, ilmu, dan kekuatan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. **Kedua orang tua tercinta serta kedua adikku tersayang**, yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan kasih sayang serta motivasi yang tak ternilai.
3. **Keluarga besar**, yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan moral dalam setiap langkah perjuangan.
4. **Dosen pembimbing dan para Dosen**, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
5. **Sahabat dan teman seperjuangan**, yang selalu mendampingi dalam suka dan duka, serta menjadi bagian dari perjalanan akademik ini.
6. **Almamater tercinta**, tempat menimba ilmu dan membentuk pribadi yang lebih baik.

MOTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."
(QS. Al-Insyirah: 6)

"Jangan menunggu waktu yang tepat untuk melakukan sesuatu, karena setiap saat adalah waktu yang tepat untuk berbuat baik."
(Anonim)

"Ilmu tanpa amal adalah seperti pohon tanpa buah."
(Ali bin Abi Thalib)



ABSTRAK

Pelayanan akomodasi dan konsumsi merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, terutama bagi calon jamaah haji yang menginap di Asrama Haji sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis problematika yang terjadi dalam sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Bengkulu serta dampaknya terhadap kenyamanan calon jamaah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan calon jamaah haji dan pengelola asrama, serta dokumentasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam pelayanan akomodasi, seperti keterbatasan fasilitas kamar, kurangnya kebersihan, serta ketidakstabilan pasokan air dan listrik. Selain itu, dalam aspek konsumsi, ditemukan masalah terkait kualitas dan ketepatan waktu penyajian makanan yang belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan jamaah. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa problematika dalam sistem pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Kota Bengkulu dapat berdampak pada ketidaknyamanan calon jamaah haji. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dari pihak pengelola, termasuk peningkatan fasilitas, pengawasan lebih ketat, serta pelatihan bagi petugas asrama guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Akomodasi, Konsumsi, Calon Jamaah Haji, Asrama Haji.

ABSTRACT

Accommodation and food services are crucial aspects of Hajj pilgrimage management, especially for prospective pilgrims staying at the Hajj Dormitory before departing for the Holy Land. This study aims to analyze the problems in the accommodation and food service system at the Hajj Dormitory in Bengkulu City and its impact on the comfort of prospective pilgrims. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observations, interviews with prospective pilgrims and dormitory management, and related documentation. The findings reveal several issues in accommodation services, such as limited room facilities, lack of cleanliness, and unstable water and electricity supply. Additionally, in terms of food services, problems were identified regarding the quality and punctuality of meal distribution, which do not fully meet the pilgrims' comfort standards. The study concludes that the issues in the accommodation and food service system at the Hajj Dormitory in Bengkulu City can negatively affect the comfort of prospective pilgrims. Therefore, improvements are necessary, including enhancing facilities, implementing stricter supervision, and providing training for dormitory staff to improve service quality.

Keywords: *Service Issues, Accommodation, Food Services, Prospective Hajj Pilgrims, Hajj Dormitory.*