



Penulis
REFAZZATUL UMMAMAH

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

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN JAMA'AH HAJI PADA APLIKASI SATU HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUKOMUKO



Editor :
Khairiah Elwardah, M.Ag
H. Makmur, Lc, MA

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH
HAJI PADA APLIKASI SATU HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUKOMUKO**

JURNAL



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH:

REFAZZATUL UMMAMAH

2223170008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026 M/1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Aplikasi Satu Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko" yang disusun oleh:

Nama : Refazzatul Ummamah
NIM : 2223170008
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal
Jurnal : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Nama Penerbit :

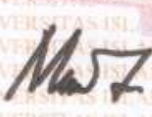
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah. Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, April 2026 M
Dzulqa'dah 1447 H

Pembimbing I

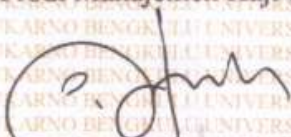
Pembimbing II


Khairiah Elwardah
NIP. 197808072005012008


H. Makmur, Lc, MA
NIP. 197610042003211005

Mengetahui

Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umrah


Dr. Kustin Hartini, MM
NIP. 198103022023212021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Riden Putih Pagur Dewa Kota Bengkulu 38211

pon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfatmbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji
Pada Aplikasi Satu Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko”
yang disusun oleh:

Nama : Refazzatul Ummamah

NIM : 2223170008

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Mei 2026

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 2026 M

Dzulqa'dah 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP. 197705092008012014

H. Makmur, Lc., MA

NIP. 1976100420032110005

Penguji 1

Penguji 2

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP. 197705092008012014

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 198103023023212021



Prof. Dr. Suwajin, MA

NIP. 196904021999031004



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. Jurnal Ilmiah dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Aplikasi Satu Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko"** 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, Maret 2026

1447 H



Refazzatul Ummamah

NIM 2223170005

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Rasakan setiap proses yang akan kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

(Refazzatul Ummamah)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur dan mengharapkan Ridha Allah SWT. Berkat Segala Rahmat, nikmat, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai bentuk ikhtiar, doa, dan tanggung jawab akademik yang telah dilalui dengan segala keterbatasan dan pembelajaran. Sholawat dan salam untuk nabi Allah, suri tauladan kita yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Adapun tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibunda Tercinta Idawati yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena Ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
2. Ayahanda Tercinta Azwi, Terimakasih telah menjadi bagian dari sejarah hidup penulis. Walaupun kita tidak lagi tinggal bersama, namamu tetap abadi dalam doa-doa

penulis disetiap sujud. Semoga pencapaian ini bisa membuat Ayah bangga, di mana pun Ayah berada.

3. Ayah sambung Tercinta Aceng Umar Sulaeman, Terimakasih telah menjadi bagian sejarah hidup penulis. Walaupun kita tidak memiliki hubungan darah, namun selalu mendukung dan menyayangi penulis.
4. Teruntuk Alm. Kakak Reyfaldo, sosok yang paling penulis rindukan, yang kini telah beristirahat di Surga-Nya Allah. Meski tidak sempat menemani penulis melalui setiap Langkah dalam proses ini, beliau tetap memiliki tempat tersendiri dalam hati penulis. Semoga Allah SWT melapangkan jalan beliau dan menempatkan di tempat terbaik di sisi-Nya.
4. Adik tersayang Rokhid Farhan Febrian dan Hafiz Syahdi Ismullah, terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh Pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi yang paling terbaik dan hebat, Adikku.
5. Seluruh keluarga besar tercintaku Nenek, Ama, Apa, Nyah, Oom, Bucik, Pakcik dan Kakak sepupu dan Adik sepupu. Terimakasih atas semua doa, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan. Karya ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta dan rasa Syukur. Semoga bisa menjadi kebanggaan dan manfaat untuk kita semua.

6. Kepada dosen pembimbing Mom Khairiah Elwardah, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak H. Makmur, Lc, MA selaku pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu disela kesibukannya untuk mendidik dan membimbing penulis serta memberikan motivasi, masukkan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir. Terimakasih juga untuk semua arahan dan bantuannya dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada sahabat seperjuangan di bangku kuliah Melia Sahputri, Zhahira Syahwa Hafidza, Arum Rahmatika Astri, Dupu Rianti Putri, Marwiyah, Rima Putri Khuzaifah, Lesi Novita Sari, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini sejak semester pertama hingga detik ini. Kalian selalu berhasil membuat hari-hariku penuh tawa dan semangat. Terimakasih atas kebersamaan, saling membantu, kebahagiaan yang dibagi dan kehadiran kalian dalam setiap suka dan duka. Semoga persahabatan ini terus terjaga dan menjadi kenangan indah sepanjang hidup.
8. Kepada Kakak-kakak asrama Mahad Daar El Haq Eka Wahyuni, Wahdah Khoirunnisa, Jelsa Febriani, Ulil Albab Rahmatya, Aulia Andara, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terimakasih atas kebersamaan selama di Asrama ini baik suka maupun duka.

9. Teman-teman seperjuangan terkhusus prodi Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2022 kelas A, yang selalu memberi semangat dan motivasi di dalam perkuliahan.
10. Ucapan terimakasih untuk semua yang selalu memberi motivasi, dukungan dan doa dalam meraih cita-cita dan menyelesaikan Pendidikan strata satu ini.
11. Agama, Bangsa, dan Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.



ABSTRAK

“Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Aplikasi Satu Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko”

Oleh Refazzatul Ummamah, NIM : 2223170008

Pelayanan pada Aplikasi Satu Haji yaitu salah satu platform yang di kembangkan untuk memudahkan pendaftar jamaah haji. Namun terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi Satu Haji. Beberapa Jamaah Haji mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini karena keterbatasan pengetahuan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko. Kedua untuk menganalisa apa faktor pendukung dan penghambat pada efektivitas Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pendaftaran di kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yaitu mengumpulkan data melalui wawancara di lapangan atau observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Satu Haji telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran Jamaah Haji. Melalui aplikasi ini, Jamaah Haji dapat melakukan pendaftaran secara *online* dengan mudah

dan cepat tanpa perlu datang langsung ke kantor. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan, jadwal, dan prosedur pendaftaran.

Kata kunci: Efektivitas, Aplikasi Satu Haji , Pelayanan, Pendaftaran



ABSTRACT

“Effectiveness Of Hajj Pilgrims Registration Services On The One Hajj Application At The Ministry Of Religious Affairs Office Of Mukomuko Regency”

By Refazzatul Ummamah, NIM : 2223170008

The One Hajj Application is a platform developed to facilitate Hajj registration. However, there are several obstacles faced in the implementation of the One Hajj application. Some Hajj pilgrims experience difficulties in using this application due to limited technological knowledge. This study aims to determine the feasibility of the One Hajj application in Hajj Pilgrim Registration Services at the Mukomuko Regency Ministry of Religious Affairs Office. Secondly, to analyze what supporting and inhibiting factors affect the effectiveness of the One Hajj Application in registration services at the Mukomuko Regency Ministry of Religious Affairs Office. The research method used is descriptive qualitative, namely collecting data through field interviews or observations. The results of the study indicate that the One Hajj application has made a significant contribution to increasing the effectiveness of Hajj Pilgrim registration services. Through this application, Hajj pilgrims can register online easily and quickly without having to come directly to the office. In

addition, this application also provides complete information regarding requirements, schedules, and registration procedures.

Keywords: *Effectiveness, Smart Hajj Application, Service, Registration*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Aplikasi Satu Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko". 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 (Bagaimana efektivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji menggunakan Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko) dan untuk memenuhi 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 skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Khairudin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membina ilmu di UINFAS Bengkulu.

2. Prof. Dr. Suwarjin, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membina ilmu di FEBI UINFAS Bengkulu.
3. Dr. Kustin Hartini, MM Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membina ilmu di FEBI UINFAS Bengkulu.
4. Khairiah Elwardah, M.Ag selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. H. Makmur, Lc, MA selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. 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.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi 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, April 2026 M

Dzulqa'dah 1447 H

Penulis



Refazzatul Ummamah

NIM 2223170008

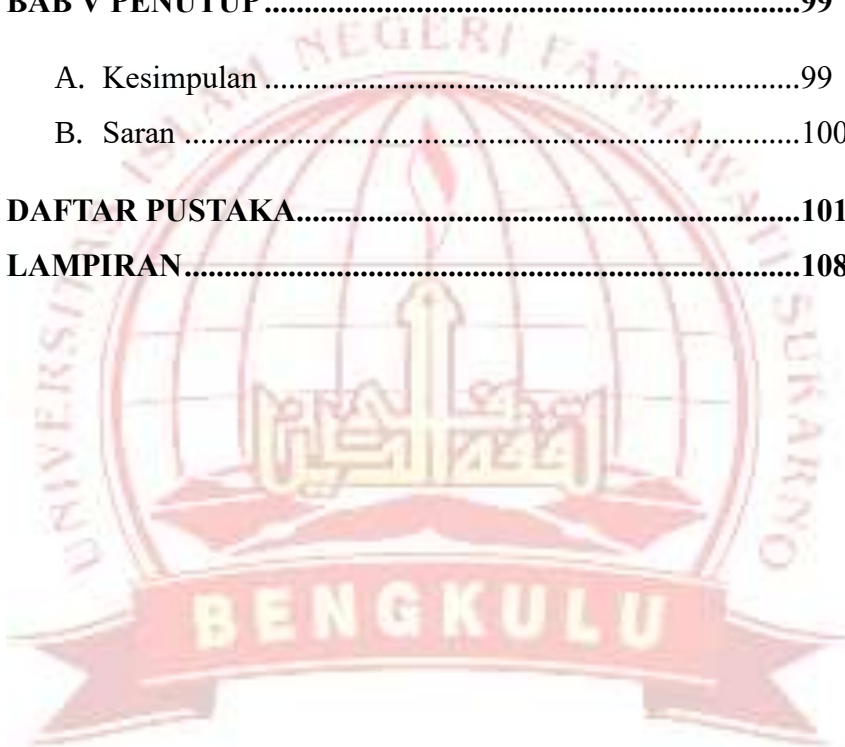


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Penelitian Terlebih Dahulu.....	11
F. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	16
2. Waktu dan Tempat Penelitian	16
3. Informan Penelitian.....	17
4. Sumber Data.....	19

5. Teknik Pengumpulan Data	19
6. Teknik Analisis Data	21
G. Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN TEORI	24
A. Teori Efektivitas	24
1. Pengertian Efektivitas	24
2. Pendekatan Efektivitas	27
3. Pengukuran Efektivitas	28
B. Teori Pelayanan	33
1. Pengertian Pelayanan	33
2. Standar Pelayanan	35
C. Jamaah	38
D. Haji	39
1. Pengertian Haji	39
2. Syarat-Syarat Haji	42
E. Aplikasi Satu Haji	48
1. Definisi Aplikasi Satu Haji	48
2. Fitur-Fitur Aplikasi Satu Haji	51
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	56
A. Sejarah Berdirinya Kemenag Kabupaten Mukomuko ...	56
B. Visi dan Misi Kemenag Kabupaten Mukomuko	57
1. Visi	57
2. Misi	58
C. Tugas dan Fungsi Kemenag Kabupaten Mukomuko ...	58
D. Struktur Organisasi	59

E. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Hasil Penelitian	63
B. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Tampilan menu aplikasi satu haji	5
Gambar 1.2 : Instal Aplikasi Satu Haji di google play store	73
Gambar 1.3 : Menu Layanan pada Aplikasi Satu Haji.....	73
Gambar 1.4 : Registrasi Akun Jamaah pada Aplikasi Satu Haji .	74
Gambar 1.5 : Registrasi Data Jamaah pada Aplikasi Satu Haji...	74
Gambar 1.6 : Registrasi Akun Jamaah pada Aplikasi Satu Haji..	75
Gambar 1.7 : Login Akun pada Aplikasi Satu Haji.....	75
Gambar 1.8 : Pengambilan Foto Diri dan KTP	76
Gambar 1.9 : Pengambilan Foto Berkas Persyaratan Haji.....	77
Gambar 1.10 : Pilih Status Pendaftaran Haji	78
Gambar 1.11 : Notifikasi Pendaftaran Haji Elektronik	79



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2: Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 3: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4: Pedoman Wawancara
- Lampiran 5: Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 6: Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 7: Daftar Nilai Jurnal Pembimbing 1
- Lampiran 8: Daftar Nilai Jurnal Pembimbing 2
- Lampiran 9: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 10: LoA
- Lampiran 11: Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 12: Surat Keterangan Tes TOEFL dan TOAFL
- Lampiran 13: Surat Keterangan Plagiarisme
- Lampiran 14: Daftar Nilai Komprehensif
- Lampiran 15: Dokumentasi Penelitian