



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

Penulis
KARIEN NABILA INDAH

MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH PADA PT. WUHI TOUR TRAVEL BENGKULU



Editor :

Dr. Desi Isnaini, M.A
Kustin Hartini, M.M

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN
UMROH PADA PT. WUHI TOUR TRAVEL BENGKULU
ARTIKEL ILMIAH**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Akademik Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh :

Karien Nabila Indah

2223170023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2026 M/1448 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.uinfusbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh pada PT. Wuhi Tour Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Karien Nabila Indah
NIM : 2223170023
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal
Jurnal : Jurnal Ilmiah Edunomika Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AAS Surakarta Vol. 10, No. 03, 2026
Nama Penerbit : Lembaga Riset Ilmiah

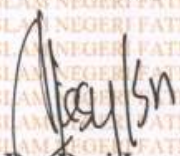
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah*. Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

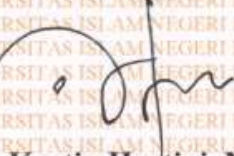
Bengkulu, 03 Agustus 2026 M

1447 H

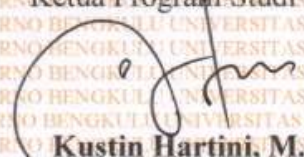
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Desi Isnaini, M.A.
NIP.197412022006042001


Kustin Hartini, M.M.
NIP.198103022023212021

Mengetahui
Ketua Program Studi


Kustin Hartini, M.M.
NIP.198103022023212021



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.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **"Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah Pada PT.Wuhi Tour Travel Bengkulu"** yang disusun oleh:

Nama : Karien Nabila Indah

NIM : 2223170023

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal

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

Hari : Jum'at

Tanggal : 14 Agustus 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, 14 Agustus 2026 M

1447 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua,

Sekretaris,

Yosy Arisandy, MM., P.hD

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 198508012014032001

NIP.198103022023212021

Penguji 1,

Penguji 2,

Yosy Arisandy, MM., P.hD

H. Makmur Siri, Lc., MA

NIP. 198508012014032001

NIP.197610042023211005

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Suwarjin, S.Ag., MA

NIP.196904021999031004



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul. “ Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh pada PT. Wuhi Tour 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, 03 Agustus 2026 M
1447 H

Mahasiswa yang menyatakan



Karien Nabila Indah
NIM.2223170023

ABSTRAK

Manajemen pelayanan jama'ah haji dan umroh pada PT.

Wuhi Tour Travel Bengkulu

Oleh Karien Nabila Indah, NIM.2223170023

Minat masyarakat terhadap ibadah haji dan umrah mendorong pertumbuhan biro perjalanan, termasuk di Bengkulu. PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu, meski perusahaan baru, mampu menarik banyak jamaah dalam waktu singkat sehingga menarik dikaji. Penelitian ini membahas manajemen pelayanan, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap enam informan, dianalisis dengan model Miles dan Huberman. Hasilnya, manajemen pelayanan diterapkan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sesuai teori George R. Terry. Faktor pendukung meliputi legalitas resmi dan keramahan karyawan, sedangkan penghambat berkaitan dengan kelengkapan dokumen dan kondisi jamaah lanjut usia. Peningkatan kualitas dilakukan melalui evaluasi rutin dan pembinaan berkelanjutan. Disimpulkan bahwa manajemen pelayanan PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu telah berjalan terpadu dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

Kata kunci: manajemen pelayanan, haji dan umrah, kepuasan jamaah

ABSTRACT

Hajj and Umrah Pilgrim Service Management at PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu

By Karien Nabila Indah, ID 2223170023

Public interest in the Hajj and Umrah pilgrimages has driven the growth of travel agencies, including in Bengkulu. PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu, despite being a new company, has been able to attract a large number of pilgrims in a short time, making it an interesting study. This study discusses service management, supporting and inhibiting factors, and efforts to improve the quality of services for Hajj and Umrah pilgrims at PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu. The study used a descriptive qualitative method with observations, interviews, and documentation of six informants, analyzed using the Miles and Huberman model. The results showed that service management is implemented through the functions of planning, organizing, mobilizing, and monitoring, in accordance with George R. Terry's theory. Supporting factors include official legality and employee friendliness, while inhibiting factors relate to the completeness of documents and the condition of elderly pilgrims. Quality improvement is carried out through regular evaluation and ongoing development. It is concluded that PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu's service management is integrated and oriented towards pilgrim satisfaction.

Keywords: *service management, Hajj and Umrah, pilgrim satisfaction*

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا

*"Barangsiapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan
mengadakan baginya jalan keluar"*

(QS. At-Talaq)

*"Ukuran kesuksesan yang sesungguhnya adalah berapa kali
Anda dapat bangkit kembali dari kegagalan."*

-Stephen Richards-



PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT serta shalawat bagi Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat-Nya dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Dua orang paling berjasa dalam hidupku, cinta pertama dan panutanku Bapak (Ibrin Saito), serta pintu surgaku Ibu (Suryati) tercinta. Sumber kekuatan dan semangatku. Terima kasih atas kasih sayang, doa, motivasi dan pengorbanan tanpa lelah sejak kecil hingga hari ini, serta dukungan penuh atas setiap keputusan hidupku. Perjuanganku tiada arti tanpa ridha kalian. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan untuk Ibu dan Bapak.
2. Saudaraku tercinta dan tersayang, Mbak Ajeng Sabrina Ayu Al Faizah, Ayuk Nurul Indah Hari Fitria, dan kembaranku Karien Nabila Ayu. Terima kasih atas segala doa, semangat, dan dukungan tiada henti hingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan dan kebahagiaan untuk kalian.
3. Almamater tercinta, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, terima kasih atas segala ilmu, pengalaman, dan kesempatan berharga yang telah diberikan dalam membentuk kepribadian saya selama ini.

4. Dosen Pembimbingku, Ibu Dr. Desi Isnaini, M.A dan Ibu Kustin Hartini, M.M. Terima kasih atas segala bimbingan, kritik, saran, dan kesabaran dalam mengarahkan saya hingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Bapak, Ibu Dosen, beserta seluruh Civitas Akademika UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Terima kasih atas bimbingan, ilmu, dan pelayanan terbaik selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan.
6. Kepada sepupuku cinta kasih, Silieca Nengsi. Terima kasih atas segala semangat, motivasi, dan dukungan tiada henti yang selalu diberikan selama ini.
7. Layaknya trailer sebuah drama, perjalanan ini hanya menampilkan sedikit dari cerita panjang yang penuh perjuangan. Terima kasih untuk setiap episode yang mengajarkan saya arti sabar, kuat, dan tidak menyerah hingga akhirnya sampai di titik ini.
8. Teman-teman Prodi Manajemen Haji dan Umrah. Terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dan cerita indah dari awal kuliah hingga titik ini. Perjuangan kita belum usai, sukses selalu untuk kita semua.
9. Kepada PT Wuhi Tour Bengkulu, terima kasih telah memberikan izin, bantuan penelitian, serta dukungan dan semangat hingga tugas akhir ini selesai.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji dan Umrah Pada PT. Wuhi Tour Travel 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 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Jurusan Manajemen, 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. H. Khairudin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Kustin Hartini, M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Dr. Desi Isnaini, M.A., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan, serta semangat dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Kustin Hartini, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan, serta semangat dengan penuh kesabaran.
6. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan. Kasih sayang dan motivasi mereka menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah mengajar, membimbing, dan berbagi ilmu dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.
9. Kepala cabang dan seluruh mitra PT. Wuhi Tour Bengkulu yang telah dengan penuh kerja sama dan dukungan turut membantu dalam penelitian tugas akhir ini di PT. Wuhi Tour Bengkulu.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari banyak hambatan selama penyusunan tugas akhir ini, namun berkat dorongan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak, tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis tetap membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang, serta berharap karya ini bermanfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Bengkulu, Desember 2025

Penulis

Karien Nabila Indah
NIM. 2223170023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAC</i>.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	10
3. Informan Penelitian.....	11
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	11
5. Teknik Analisis Data	15
G. Sistematika Penulisan	17

BAB II KAJIAN TEORI	19
A. Manajemen	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Unsur-Unsur Manajemen	22
3. Fungsi-fungsi Manajemen	24
B. Pelayanan	26
1. Pengertian Pelayanan	26
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	27
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik dalam Perspektif Islam	30
C. Haji	34
1. Pengertian Haji	34
2. Waktu Mengerjakan Haji	35
3. Syarat Rukun dan Wajib Haji	35
4. Macam-macam Haji	37
D. Umroh	39
1. Pengertian Umroh	39
2. Waktu Mengerjakan Umroh	40
3. Rukun Umroh	41
E. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	41
1. Pengertian	41
2. Ruang Lingkup	43
F. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umroh	45

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	49
A. Sejarah Singkat PT. Wuhi Tour Bengkulu.....	49
B. Visi, Misi, dan Motto	50
C. Struktur Organisasi PT. Wuhi Tour Bengkulu.....	51
D. Fasilitas dan Layanan PT. Wuhi Tour Bengkulu	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Hasil	56
B. Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: From Validasi Pengajuan Judul
- Lampiran 2: SK Pembimbing
- Lampiran 3: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4: Surat Balasan Selesai Penelitian
- Lampiran 5: Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 6: Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7: Nilai Pembimbing I
- Lampiran 8: Nilai Pembimbing II
- Lampiran 9: Pedoman Wawancara
- Lampiran 10: Letter Of Acceptance (LOA)
- Lampiran 11: Surat Keterangan Lulus Plagiasi
- Lampiran 12: Nilai Ujian Konprehensif
- Lampiran 13: Dokumentasi

