

**EFEKTIVITAS MANAJEMAN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
TAPANULI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

WINDI PRATIWI LUMBANTOBING

NIM : 0104182146

Program Studi : Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**EFEKTIVITAS MANAJEMAN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
TAPANULI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

WINDI PRATIWI LUMBANTOBING
NIM : 0104182146

Program Studi : Manajemen Dakwah

Pembimbing I

Dr. Efi Brata Madya, M. Si

NIP: 196706101994031003

Pembimbing II

M. Fachran Haikal, STP., MM

NIP: 198002272009121004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

No : Istimewa

Medan, 27 juni 2022

Lamp : 7 (tujuh) Exp.

Kepada Yth :

Hal : Skripsi

Bapak Dekan Fakultas Dakwah

An. Windi Pratiwi Lumbantobing

dan Komunikasi UINSU

Di-

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Windi Pratiwi Lumbantobing yang berjudul **“Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah”**. Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat ini, Saudari tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya disidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU Medan.

Demikianlah hal tersebut untuk dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Efi Brata Madya, M. Si

NIP: 196706101994031003

M. Fachran Haikal, STP., MM

NIP: 198002272009121004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Windi Pratiwi Lumbantobing
NIM : 0104182146
Jurusan : Manajemen Dakwah
Alamat : Gang Mesjid No. 18 Indra Kasih
Judul Skripsi : Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang saya jadikan acuan yang telah dijelaskan sumbernya sesuai tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Apabila dikemudian hari terbukti Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya siap menerima sanksi gelar dan ijazah yang di berikan oleh Universitas Islam Negeri Sumatera Utara batal saya terima.

Medan, 26 Juni 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Windi Pratiwi Lumbantobing

NIM: 01041821



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683
www.fdk.uinsu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : **Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah, A.n Windi Pratiwi Lumbantobing** telah di Munaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 16 Agustus 2022 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

**Panitia Sidang Munaqasyah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan**

Ketua Jurusan

**Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 197408072006041001**

Sekretaris

**Dr. Soiman, MA
NIP. 196605071994031005**

Anggota Penguji

**1. Dr. Syawaluddin Nasution, MA
NIP. 196912082007011037**

1.

**2. Dr. Khatibah, MA
NIP. 197502042007012007**

2.

**3. Dr. Efi Brata Madya, M.Si
NIP. 196706101994031003**

3.

**4. M. Fachran Haikal, STP., MM
NIP. 198002272009121004**

4.

**Mengetahui
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUMATERA UTARA**

**Prof. Dr. Lahmuddin, M. Ed
NIP. 196204111989021002**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683
www.fdk.uinsu.ac.id

SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi an. Saudara :

Nama : Windi Pratiwi Lumbantobing
NIM : 0104182146
Jurusan : Manajemen Dakwah
**Judul : Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah**

Anggota Penguji

1. **Dr. Syawaluddin Nasution, MA**
NIP. 196912082007011037
2. **Dr. Khatibah, MA**
NIP. 197502042007012007
3. **Dr. Efi Brata Madya, M.Si**
NIP. 196706101994031003
4. **M. Fachran Haikal, STP., MM**
NIP. 198002272009121004

Dengan ini dinyatakan dapat ditandatangani Dosen Penguji dan dijilid.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Medan,
An. Dekan
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP. 19740807200604 1001

ABSTRAK

Nama : Windi Pratiwi Lumbantobing
NIM : 0104182146
Jurusan : Manajemen Dakwah
Alamat : Gang Mesjid No. 18 Indra Kasih
Judul Skripsi : Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas manajemen pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah di ambil dari sudut pandang manajemen sebagai acuannya.

Untuk mengidentifikasi hal tersebut, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan untuk analisis data peneliti melakukannya dengan reduksi data, penyajian data dan berakhir pada pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian yang diperoleh menyebutkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan haji dan umrah maka perlu dilakukan pembaharuan manajemen dan strategi yang mengacu pada kondisi pelayanan yang sudah ada sebelumnya dengan kebutuhan jema'ah di era yang mulai berkembang saat ini. Tentunya hal ini membutuhkan pengelolaan yang terencana, terstruktur dan sistematis agar tujuan pelayanan terhadap jema'ah haji tercapai sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan itu sendiri.

Adapun bentuk-bentuk manajemen tersebut bisa di lihat dari dua aspek penting yaitu : 1). perbaikan efektivitas dari segi manajemen yang lebih terarah. 2). perbaikan dari segi aspek efisiensi. Keduanya menjadi indikator-indikator utama yang menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan jema'ah haji dan umrah. Dimana, berhasil atau tidaknya upaya peningkatan kualitas pelayanan tergantung dari bagaimana pengelola pelayanan mampu memenuhi kebutuhan jema'ah haji dengan penyesuaiannya terhadap kemajuan teknologi.

Kata kunci : Efektivitas, Manajemen Pelayanan, Haji dan Umrah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas curahan rahmat, taufik dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah”** yang merupakan tugas dan syarat waji yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana (S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sholawat dan salam semoga slalu tercurahkan kepada junjungan alam yakni baginda Nabi Muhammad SAW, yang mana telah membawa umatnya dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang yang di sinari dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sampai saat ini.

Seyogyanya, banyak tantangan dan hambatan yang penulis alami dalam menyelesaikan proses penulisan skripsi ini. Tidak jarang penat menyelimuti perjalanan untuk menyelesaikan penelitian sampai pada tahap ini. Meskipun demikian, semangat dan kerja keras penulis tidak pernah berhenti karena balutan doa yang mengiringi ikhtiar dari setiap langkah yang di tapaki.

Oleh karenanya, penulis berterimakasih banyak kepada semua pihak yang telah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan trimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta, yaitu Ayahanda Donni Lumbantobing dan Ibunda Ratnawati yang telah melahirkan, mengasuh, dan mendidik penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dan tak terbilang sampai penulis bisa berada pada tahap ini. Dan kepada kedua Adik kandung saya Elsa Meylina Lumbantobing dan Aulia Putra Prayuga Lumbantobing, trimakasih telah menjadi penguat dan semangat dalam kehidupan sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah mendukung dan membantu proses berjalannya perkuliahan selama ini.
3. Bapak Prof. Abdurrahman, M, Pd selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan masukan, motivasi dan bimbingan dalam perkuliahan untuk meningkatkan semangat saya dalam meraih prestasi.
4. Bapak Dr. Efi Brata Madya, M.Si selaku Pembimbing Skripsi 1 saya yang begitu sabar membimbing dan memberi arahan sampai proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak Fachran Haikal, STP.,MM selaku Pembimbing Skripsi II saya yang telah mendukung dan menguatkan saya untuk bisa slesai sampai pada tahap ini.
6. Kepala jurusan Manajemen Dakwah yakni bapak Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA. beserta para stafnya yang telah banyak sekali membantu dan mendukung kelancaran saya selama proses perkuliahan sampai dengan tahap penyelesaian skripsi ini.

7. Saudari-saudari tersayang dan terkasih, yakni Nur Mahrani Harahap, Ummi Kalsum Hulu, Putri Latifah Anum, dan Siti Wahyuni Panjaiatan. Teman tertawa dan menangis. Kalian penuh arti dan pelajaran yang tidak mungkin saya bisa lupakan. Trimakasih untuk 4 tahun perjuangan yang penuh warna di setiap perjalanan yang kita lalui bersama.
8. Sahabat saya di TIM B yaitu Dinda Rizkiyah Sitompul, Aldi Amsar Lubis, Ahmad syauki waruwu, Ramdan Haritsyah Zebua, Amriady Tampubolon, dan Zulfikar Nazara, terimakasih telah mejadi sahabat sekaligus saudara saya sampai dengan saat ini. Trimakasih untuk segala dukungan dan prerjuangan yang telah kita lewati dengan kesan terbaik yang tak pernah terganti.
9. Kakak terbaik dan terhebat yang pernah saya temui, yaitu Gustia Arfah Parapat, sosok yang hangat dan penuh dengan kelembutan dan balutan kasih sayang. meski tidak di satukan lewat hubungan darah. Namun kakak menjadi pelengkap saya untuk sosok yang tidak saya dapati di keluarga selama ini.
10. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah beserta para stafnya yang telah berbesar hati menerima dan membantu saya slama proses penelitian di lapangan.

Penulis

Windi Pratiwi Lumbantobing

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan.....	8
D. Batasan Istilah.....	9
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Teori Efektivitas Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	12
1. Konsep Efektivitas.....	12
2. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan	13
a. Prinsip-Prinsip Pelayanan	19
b. Konsep Pelayanan Menurut Islam	21
c. Standar pelayanan Kementerian Agama.....	24
3. Haji dan Umrah	27
a. Pengertian Haji dan Umrah	27
b. Amalan-Amalan Haji dan Umrah	29
4. Efektivitas Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah	30
B. Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Sumber Data.....	38
D. Informan Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data	40
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kemenag Kabupaten Tapanuli Tengah	47
1. Pendaftaran	53
2. Bimbingan Manasik Haji	56
3. Pelayanan Kesehatan	59
4. Pemberangkatan	60
C. Hambatan dan Rintangan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kemenag Tapanuli Tengah	61
D. Analisis Strategi Dalam Mengatasi Hambatan dan Rintangan Manajemen di Kantor Kemenag Tapanuli Tengah	66
BAB IV PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN