

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI
BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG
NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH
HAJI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)

Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah (HES)

Fakultas Syariah (FS)



Oleh:

M. RIZQI

2008202053

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

1446 H / 2025 M

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI
BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG
NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH
HAJI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)
Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah (HES)
Fakultas Syariah (FS)

Oleh:

M. RIZQI

NIM : 2008202053

UINSSC
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

1446 H / 2025 M

ABSTRAK

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang bimbingan manasik haji dan umrah terhadap calon jama'ah haji dan umrah baik selama pembekalan di KBIHU YLPI Buntet Pesantren maupun pada saat Ibadah di Tanah Suci. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai lembaga sosial keagama'an merupakan sebuah lembaga yang memiliki legalitas pembimbingan melalui undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis optimalisasi manajemen pelayanan dalam menarik minat jama'ah haji dan umrah yang di terapkan oleh KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon, serta membahas tentang optimalisasi manajemen pelayanan dalam upaya menarik minat jama'ah haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik menggunakan studi kasus, mengumpulkan data melalui wawancara dengan pengurus lembaga KBIHU YLPI buntet Pesantren Cirebon dan menerapkan observasi dan dokumentasi.

Adapun hasil dari penelitian ini, yaitu *prtama*, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa pelatihan, bimbingan dan pemberangkatan jama'ah haji dan umrah yang bertujuan untuk membimbing dan mencoba membantu melancarkan pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah di indonesia. *Kedua* KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon telah melakukan optimalisasi manajemen pelayanan dalam upaya menarik minat jama'ah haji dan umrah sesuai dengan peraturan yang sudah di tetapkan oleh Kementrian Agama (Kemenag) Republik Indonesia dan *ketiga* Ada beberapa faktor penghambat yang di alami oleh KBIHU YLPI Buntet Pesantren Ciebon yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memadai dan kurangnya pemanfaatan digitalisasi untuk mempromosikan dan memasarkan pelayanan jasa bimbingan ibadah haji dan umrah.

Kata Kunci: *Manajemen, Jama'ah Haji dan Umrah, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.*

ABSTRACT

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI

The YLPI Buntet Pesantren Cirebon Hajj and Umrah Guidance Group (KBIHU) is an Islamic social institution which operates in the field of guiding Hajj and Umrah rituals for prospective Hajj and Umrah pilgrims both during training at KBIHU YLPI Buntet Pesantren and during worship in the Holy Land. The Hajj and Umrah Guidance Group (KBIHU) as a religious social institution is an institution that has the legality of guidance through law and is further clarified through a special forum in the structure of the Department of Religion with the KBIH Development Sub-Directorate at the Hajj Guidance Directorate.

The aim of this research is to analyze the optimization of service management in attracting the interest of Hajj and Umrah pilgrims implemented by KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon, as well as discussing the optimization of service management in an effort to attract the interest of Hajj and Umrah pilgrims. This research uses qualitative methods with techniques using case studies, collecting data through interviews with administrators of the KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon and applying observation and documentation.

The results of this research are, firstly, the YLPI Buntet Islamic Boarding School Cirebon Hajj and Umrah Guidance Group (KBIHU) is one of the institutions engaged in training, guidance and departure services for Hajj and Umrah pilgrims which aims to guide and try to help facilitate the implementation of the Hajj and Umrah pilgrimage in Indonesia. Secondly, KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon has optimized service management in an effort to attract the interest of Hajj and Umrah pilgrims in accordance with the regulations set by the Ministry of Religion (Kemenag) of the Republic of Indonesia and thirdly, there are several inhibiting factors experienced by KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon, namely the lack of adequate human resources and the lack of use of digitalization to promote and market Hajj and Umrah guidance services.

Keywords: *Management, Hajj and Umrah Congregation, Hajj and Umrah Guidance Group.*

خلاصة

تحسين إدارة الخدمات في زيادة اهتمام جماعة الحج والعمرة في مجموعة إرشاد الحج مدرسة بونتيت الإسلامية الداخلية في سيريبون من منظور القانون رقم KBIHU والعمره 13 لسنة 2003 بشأن تنظيم الحجتحسين إدارة الخدمات في زيادة الاهتمام بأغراض الحج مدرسة بونتيت الإسلامية (KBIHU) YLPI والعمره في مجموعة إرشاد الحج والعمرة الداخلية سيريبون منظور القانون رقم 13 لعام 2008 بشأن تنظيم الحج

هي KBIHU لإرشاد الحج والعمرة YLPI Buntet Pesantren Cirebon مجموعة مؤسسة اجتماعية إسلامية تعمل في مجال توجيه مناسك الحج والعمرة للحجاج المحتملين خلال وأثناء العبادة في الأرض المقدسة. KBIHU YLPI Buntet Pesantren فترة التدريب في كمؤسسة اجتماعية دينية هي مؤسسة لها مشروعية KBIHU مجموعة إرشاد الحج والعمرة الإرشاد من خلال القانون ويتم توضيحها بشكل أكبر من خلال منتدى خاص في هيكل إدارة بمديرية إرشاد الحج. KBIH الشؤون الدينية مع المديرية الفرعية لتنمية

الهدف من هذا البحث هو تحليل تحسين إدارة الخدمة في جذب اهتمام حجاج الحج والعمرة ، بالإضافة إلى مناقشة تحسين KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon الذي نفذته إدارة الخدمة في محاولة لجذب اهتمام حجاج الحج والعمرة. يستخدم هذا البحث الأساليب النوعية مع التقنيات التي تستخدم دراسات الحالة، وجمع البيانات من خلال المقابلات مع وتطبيق الملاحظة والوثائق. KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon مسؤولي

الإسلامية في YLPI Buntet نتائج هذا البحث هي، أولاً، مجموعة إرشاد الحج والعمرة هي إحدى المؤسسات العاملة في مجال التدريب والتوجيه وخدمات KBIHU سيريبون المغادرة للحجاج والمعتمرين والتي تهدف إلى التوجيه ومحاولة المساعدة في تسهيل تنفيذ KBIHU YLPI Buntet Pesantren فريضة الحج والعمرة في إندونيسيا. ثانياً، قام بتحسين إدارة الخدمة في محاولة لجذب اهتمام حجاج الحج والعمرة وفقاً للوائح Cirebon في جمهورية إندونيسيا، وثالثاً، هناك العديد من Kemenag التي وضعتها وزارة الدين ، وهي KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon العوامل المثبطة التي واجهتها الانتقال إلى الموارد البشرية الكافية وعدم استخدام الرقمنة لتعزيز وتسويق خدمات توجيه الحج والعمرة.

الكلمات المفتاحية: إدارة جماعة الحج والعمرة، مجموعة إرشاد الحج والعمرة.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU)
YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI**

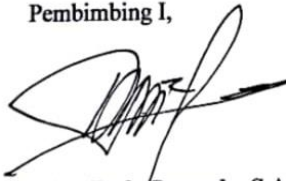
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)
Pada Jurusan Hukum. Ekonomi Syariah (HES)
Fakultas Syariah**

Oleh

**M. RIZKI
NIM : 2008202053**

Menyetujui:

Pembimbing I,


**Wing Redy Prayuda, S.Ag. M.Pd.I
NIP. 197305162007011021**

Pembimbing II,


**Afri Muamar, M.H.I
NIP. 198512192015031007**

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah,


**Afri Muamar, M.H.I
NIP. 198512192015031007**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

NOTA DINAS

Kepada

Yth Dekan Fakultas Syariah

UINSSC Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **M. RIZKI**, NIM: 2008202053 dengan judul **"IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI"**, Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah (FASYA) UINSSC Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqoryahkan,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui:

Pembimbing I



Wing Redy Prayuda, S.Ag. M.Pd.I
NIP. 197305162007011021

Pembimbing II



Afif Muamar, M.H.I
NIP. 198512192015031007

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah,



Afif Muamar, M.H.I
NIP. 198512192015031007

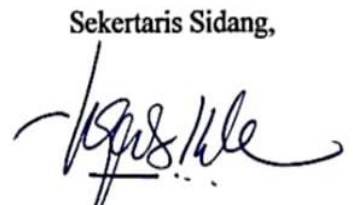
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jama'ah Haji dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon Perspektif Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji"**, M. RIZKI, NIM 2008202053, telah di ajukan dalam sidang munaqosah UINSSC SIBER Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 27 Februari 2025. Skripsi telah di terima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Hukum (SH) pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES) fakultas Syariah (FASYA) pada UINSSC SIBER Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah:

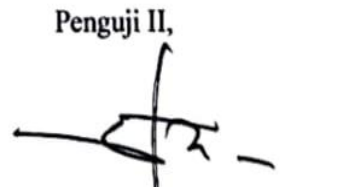
Ketua Sidang,

Afi Muamar, M.H.I
NIP. 198512192015031007

Sekretaris Sidang,

Ubaiddillah, S.Ag, M.H.I
NIP. 197312272007011018

Penguji I,

Toto Suharto, M.Si
NIP. 196811232000031001

Penguji II,

Akhmad Shodikin, M.H.I
NIP. 19731042007101001

PERNYATAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. RIZKI
NIM : 2008202053
Tempat/ Tanggal : Cirebon, 24 Mei 2003
Lahir
Alamat : Dusun Manis 01, Rt/Rw 003/002, Desa Japura Kidul,
Kecamatan Astanajapura, Kabupaten Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI"**. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah aikaip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang makan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian han adanya pelanggaran etika, keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 19 Februari 2025

Saya yang menandatangani


M. RIZKI
NIM: 2108202067

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas diberikannya kesehatan jasmani dan rohani serta beribu-ribu karunia sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan terealisasi dengan baik. Tidak lupa Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tuaku yaitu Cinta pertama dan panutan, Ayahanda **Darsono**. Ayah yang sudah berkerja keras pagi saing sore tak kenal kata lelah untuk menghidupi keluarganya bahkan untuk selalu menyemangati anak perempuan pertamanya ini. Terimakasih ayah atas jasa pengorbananmu, semoga kelak ayah dapat melihat anaknya ini lulus dengan apa yang ayah inginkan. Pintu surgaku Ibunda **Alimah**. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Saya ingin mengucapkan terimakasih atas segala doa yang tak pernah putus. Ibu menjadi kekuatan yang terus mengalir dalam diriku karena Ibu adalah setiap langkahku. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan mamah sehat, panjang umur dan bahagia selalu. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah dan dipertemukan dalam surganya Allah. Aamiin.

اللَّهُمَّ اغْفِرْ لِي وَلِوَالِدَيَّ وَارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا

Artinya: “Wahai Tuhanku. Ampunilah aku dan kedua orang tuaku, sayangilah mereka seperti merek menyayangiku waktu aku kecil.”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : M. Rizqi

Tempat/tanggal lahir : Cirebon, 24 Mei 2003

Alamat : Dusun Manis 01, Rt/Rw 003/002, Desa Japura Kidul, Kecamatan Astanajapura, Kabupaten Cirebon

Jenjang Karir : MI An-nidhomiyah : 2009-2014

MTS An-nidhomiyah : 2014-2017

MAN 3 Cirebon : 2017-2022

Program Strata 1 Fakultas Syariah Dan
Ekonomi Islam Program Studi Hukum
Ekonomi Syariah Angkatan Tahun 2024

Penulis mengambil judul skripsi " **IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI**" di bawah bimbingan Bapak Wing Redy Prayuda, S.Ag, M.Pd.I. dan Bapak Afif Muamar, M.H.I.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

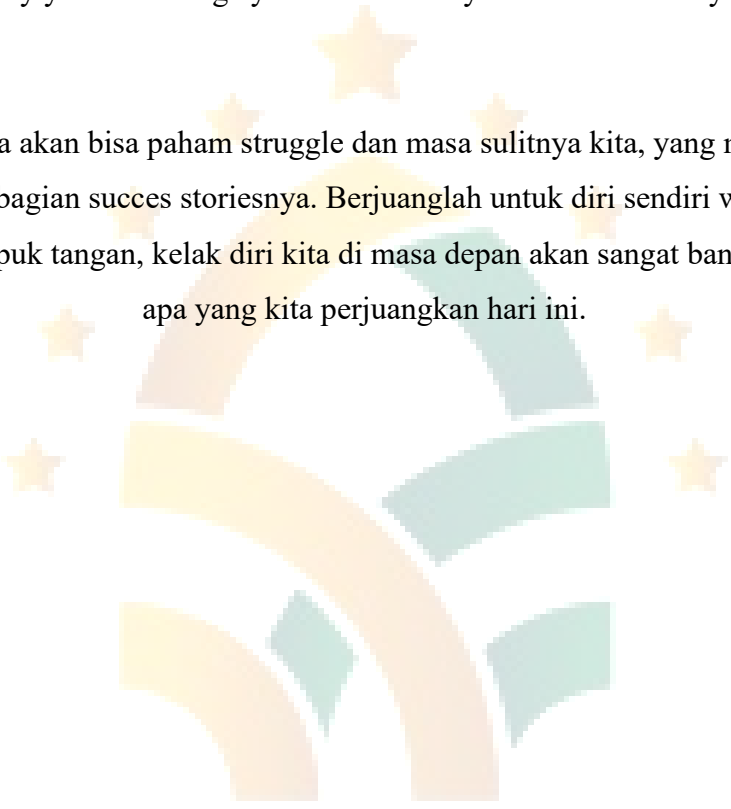
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

(Q.S Al-Insyirah, 5-6)

"Only you can change your life. Nobody else can do it for you"

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian succes storiesnya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah meluapahkan rahmat dan luidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMA’AH HAJI DAN UMRAH PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI”** ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya, dan semoga kita mendapat syafa'at nya, aamiin.

Laporan hasil penelitian dan penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum Jurusan Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, arahan serta saran-saran yang konstruktif, demi terselesaikannya skripsi ini dan demi terciptanya suatu tulisan yang sistematis dan mudah dipahami, maka penulis mengucapkan kepada berbagai pihak:

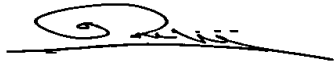
1. Bapak Prof. DR. H. Aan Jaelani, M. Ag. selaku rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Edy Setyawan, Lc, MA. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Akhmad Shodikin, M.H.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
4. Bapak Afif Muamar, M.H.I. selaku sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
5. Wing Redy Prayuda, S.Ag. M.Pd.I. terima kasih kepada Bapak pembimbing I, dan selaku Dosen Pembimbing II Afif Muamar, M.H.I. yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan, motivasi dan arahan dalam perjalanan penulis skripsi saya ini dari awal hingga akhir.

6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun
7. Terimakasih teruntuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon selaku lembaga yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam menyusun skripsi ini.
8. Terimakasih banyak kepada seluruh Keluarga besarku, orang tua, dan kaka yang telah membantu do'a dan dukunganya.
9. Terakhir, terimakasih kepada laki-laki sederhana yang memiliki sejuta keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya tulis ini yaitu diri saya sendiri, **Muhamad Rizqi**. Seorang anak kedua yang berjalan menuju 21 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terimakasih yah telah hadir di dunia dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyak tantangan rintangan yang alam semesta berikan. Terimakasih, kamu hebat saya bangga dengan atas pencapaian yang telah di raih dalam hidup mu dan selalu merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau seringkali pengharapan tidak sesuai dengan ekspektasi, namun harus tetap bersyukur terimakasih selalu mau berusaha, bekerjasama dan tidak lelah mencoba hal-hal positif saya yakin dengan usaha, kebaikan-kebaikan dan do'a yang selalu kamu langitkan Allah sudah merencanakan memberikan pilihan yang tidak terduga. Semoga langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatan dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin...

Barakallahu fiikum

Cirebon, 19 Februari 2025

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM N
SYEKH NURJATI


M. RIZQI
NIM: 2008202053

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
خلاصة.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAN OTENTITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	21
G. Metodologi Penelitian	23
H. Sistematika Penulisan	28
BAB II LANDASAN TEORI.....	31
A. Manajemen.....	31

1. Pengertian Manajemen.....	31
2. Fungsi-fungsi manajemen	32
3. Unsur- unsur Manajemen	35
B. Manajemen Pelayanan	37
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	37
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	38
3. Standar Pelayanan Haji dan Umrah	40
4. Asas-Asas Pelayanan	41
5. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	42
C. Implementasi	44
1. Pengertian Implementasi.....	44
D. Ruang Lingkup Haji Dan Umrah.....	45
1. Pengertian Haji dan Umrah.....	45
2. Macam-Macam Haji dan Umrah	48
E. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah.....	49
1. Pengertian KBIHU.....	49
2. Tugas dan Fungsi KBIHU	50
3. Dasar Hukum KBIHU	50
BAB III PROFIL KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon	54
A. Sejarah KBIHU YLPI Buntet Pesantren	54
B. Tugas Dan Fungsi KBIHU Buntet Pesantren Cirebon	55
C. Visi Dan Misi KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon	56
D. Struktur Organisasi KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon ...	57
E. Dasar dan Tujuan KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon.....	59
F. Manajemen Pelayanan KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon	60
BAB IV PEMBAHASAN	64

A.	Implementasi Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Dan Umrah Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon Dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji dan Umrah.....	64
B.	Analisis Manajemen Pelayanan Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon Sudah Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji	84
C.	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Upaya Menarik Minat Calon Jama'ah Haji dan Umrah Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon	86
BAB V	PENUTUP	89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		97

