

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN  
UMROH DI AL-FAIRUS TOURS KOTA PEKALONGAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
dalam Bidang Manajemen Dakwah (MD)**

*Oleh:*

**Nafisatun Nisa  
NIM. 1940310054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM**

Jalan CongeNgenbalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613  
Email: <https://dakomi.iainkudus.ac.id/> Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Nafisatun Nisa  
NIM : 1940310054  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh di Al-Fairus Tours

Benar-benar telah memulai proses pembimbingan dengan pembimbing skripsi sejak 17 Januari 2023 sampai dengan 13 Februari 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 13 Februari 2023  
Pembimbing

Wahyu Khoiruz Zaman, M.S.I.  
**NIP. 199110282019031009**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM**

Jalan CongeNgembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613  
 Email: <https://dakomi.iainkudus.ac.id/> Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudari :

**Nama/NIM : Nafisatun Nisa/1940310054**

**Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi Islam/ Manejemen Dakwah**

**Judul : Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh di Al-Fairus Tours**

Telah diujikan pada **15 Maret 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Hj. Farida, M.Si.</u> NIP. 197901072003122001 Penguji I	2023 16/03	
<u>Dr. Fatma Laili Khoirun Nida, S.Ag., M.Si</u> NIP. 197701252009122001 Penguji II	2023 17/03	
<u>Fajar Rosyidi, M.Pd.</u> NIP. 199303142019031015 Sekretaris Sidang	2023 17/03	
<u>Wahyu Khoiruz Zaman, M.S.I.</u> NIP. 199110282019031009 Dosen Pembimbing	2023 20/03	
<u>Dr. Siti Malaiha Dewi, S.Sos., M.Si.</u> NIP. 197706262005012005 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam	2023 20/03	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Nafisatun Nisa, NIM. 1940310054** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang perah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini. Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 13 Februari 2023

Yang Menyatakan



Nafisatun Nisa

**NIM. 1940310054**



**MOTTO**

*Niat Yang Baik Dan Kuat Merupakan Pendorong Agar Kita Bisa Meraih  
Apa Yang Kita Cita-Citakan  
(Maulana Habib Luthfi bin Ali bin Hasyim bin Yahya)*



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* atas izin Allah Swt skripsi ini dapat terselesaikan sesuai yang penulis harapkan. Sholawaat serta salam penulis haturkan kepada beliau kekasih Allah Nabi Muhammad SAW. Dengan segala kerendahan hati sebagai hamba Allah dan menjadi insann biasa, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku bapak Muhammad Nur dan ibu Rohmah yang telah memberikan kasih sayang yang sangat tulus dan terimakasih telah mengasuh, mendidik, membimbing, dan mendoakan saya hingga sampai saat ini, dan juga yang telah mendukung saya baik secara material maupun moral agar saya bisa menjadi anak yang sholehah serta sukses dunia akhirat. Penulis berharap skripsi ini merupakan salah satu kado terindah untuk kedua orang tua saya.
2. Untuk keluarga besarku yang selama ini telah banyak berkorban dan selalu ada, terimakasih atas doa dan dukungannya sampai saat ini.
3. Untuk guru-guruku, abah Muhammad Toha, umi AINU Zumrodah, umi Munadhiroh, bunyai Umi Rosyidah, abah Mahbub yang telah mendidik dan membimbing saya dengan memberikan ilmu agama, ilmu pengetahuan umum yang baik dan semoga bisa bermanfaat untuk penulis kedepannya.

Kudus, 02 Februari 2023

Penulis



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s/}	ض	D{/d/}	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t/}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h/}	ظ	Z{/z/}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع	'A/'a	ء	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع	A/'a'	ء	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z/}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara 'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara 'a	الْقَضَاءُ	al-qad{a}>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai 'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah*, segala puji bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan”. Skripsi ini di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan , mengingat keterbatasan penulis dalam hal kemampuan, pengalaman dan pengetahuan. Penulis menyadari bahwa rintangan dan halangan dalam proses penyelesaian skripsi ini, namun dengan adanya bantuan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, sehingga semua hambatan dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis secara khusus menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada;

1. Prof. Dr. H Abdurrohman Kasdi, Lc., M.S.I. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu di Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Siti Malaiha Dewi, S. Sos., M. Si. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan mata kuliah dengan baik.
3. Nur Ahmad, S.Sos., M.S.I. selaku kaprodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan mata kuliah dengan baik.
4. Wahyu Khoiruzzaman, M.S.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dukungan dan semangat hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar.
5. Pimpinan Al-Fairus Tours Kota Pekalongan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian penulis sebagai data skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Nur dan Ibu Rohmah selaku Orang tua saya yang telah memberikan dukungan material maupun moral dan juga selalu mendoakan saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

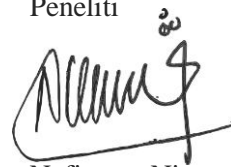


7. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan serta mendoakan saya.
8. Sahabatku Dewi Fatmawati yang telah berjuang bersama dalam suka dan duka untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman dekat saya Tri Aprilia, Durotun Nafisah, Ayuk Mulyani, yang telah memberi semangat saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Mbak Shofiyah dan Mas Budi selaku kakak tingkat yang telah membantu memberi masukan-masukan untuk skripsi ini.
11. Teman-teman Pondok Pesantren Al-Husna Kudus, khususnya mbak Ummi, mbak Ilmi, Fety, Farikha, Arofah, Tiara, Nikmah yang telah memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh teman seperjuangan saya kelas Manajemen Dakwah B tahun angkatan 2019 yang selalu memberikan warna dan semangat dari masa perkuliahan sampai masa skripsi ini terselesaikan.
13. Teman-teman KKN angkatan 2022 desa Honggosoco khususnya Haniaturohmah yang selalu memberikan dukungan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Pihak-pihak yang berjasa yang telah membanttu kelancaran penyusunan skripsi ini, semoga usaha tersebut menjadi amal baik dan mendapatkan pahala dari Allah Swt, aamiin.

Penulis dalam menulis skripsi ini telah menuangkan segala pikiran dan tenaga, namun skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dari segala pihak agar terwujudnya perbaikan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini menjadi karya yang bermanfaat bagi pembaca dengan harapan dapat meningkatkan pengetahuan tentang fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh serta bisa membina jiwa dan rohani kita agar meningkatkan ketakwaan kepada Allah Swt.

Kudus, 13 Februari 2023

Peneliti



Nafisatun Nisa

**NIM. 1940310054**