

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN CALON
JAMA'AH PADA PT. ARWANIYYAH TOUR & TRAVEL
KUDUS**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Risma Khusnul Muffarida
1840310101**

**INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
TAHUN 2022**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322 Telp.
(0291) 432677 Faxes 441613

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Risma Khusnul Muffarida
NIM : 1840310101
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Implementasi Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama'ah Pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 11 April sampai dengan 25 April 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 06 Juli 2022
Dosen Pembimbing,

Dr. Mas'udi. S.Fil.I.,M.A.
NIP.198105042009011010



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Risma Khusnul Muffarida
 NIM : 1840310073
 Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi Islam/ Manajemen Dakwah
 Judul : "Implementasi Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama'ah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus"

Telah di ujikan pada tanggal 16 Juni 2022, dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Mubasvaroh, M. Ag.</u> NIP. 197110261998022001 Penguji I	27/6/22	
<u>Yuliatun, S. Ag., M.Si.</u> NIP. 197706052008012015 Penguji II	27/6/22	
<u>Wahyu Khoiruz Zaman, M.S.I</u> NIP. 199110282019031009 Sekertaris Sidang	29/6/22	
<u>Dr. Mas'udi, S.Fil.L.M.A</u> NIP. 198105042009011010 Dosen Pembimbing	29/6/22	
<u>Dr. Masturin, M. Ag</u> NIP. 197004032001121001 Dekan Fakultas Dakwah	29/6/22	

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Risma Khusnul Muffarida NIM 1840310101** 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 tidak pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukannya ketidakbenaran pernyataan skripsi ini.

Kudus, 25 April 2022

Yang menyatakan,



Risma Khusnul Muffarida

NIM.1840310101

MOTTO

﴿وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ﴾

﴿ ٢٧ ﴾

Artinya: “(Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh”. (Q.S. Al-Hajj: 27).¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: Sygma exagrafika, 2009), h. 335.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas segala nikmat, pertolongan, serta petunjuk yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat memiliki kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang memberikan cahaya terang kepada umat Islam di dunia dan di akhirat. Dengan rasa bahagia dan rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan motivasi, saran dan bantuan-bantuan yang mendukung penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kepada ke dua orang tua penulis tercinta, Bapak Sutarno dan Ibu Siti Muntari yang telah memberikan semangat dan motivasi, selalu ada dalam suka ataupun duka. Terima kasih atas doa dan kerja keras dan fasilitas yang telah Bapak dan Ibu berikan, sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Kepada dua saudara penulis, kak Mahfudin dan dek Amir yang selalu memberi semangat dalam kondisi dan situasi apapun sehingga saya termotivasi untuk tetap berjuang dalam pengerjaan skripsi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِيّ	'alamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئٌ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn			سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, skripsi yang berjudul **“Implementasi Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama’ah Pada PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus”**. Disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu) pada IAIN Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah menyetujui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Masturin, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Kudus yang telah memberi motivasi dan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Dr. Mas’udi, S.Fil.I.,M.A. selaku kaprodi dan dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan menyusun skripsi ini.
4. Kepala perpustakaan IAIN Kudus Anisa Listiana, M.Ag yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Para pengurus PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus yang telah mengizinkan dan memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis tercinta, yaitu Bapak Sutarno dan Ibu Siti Muntari yang telah mendidik, membimbing, mendoakan dan mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula ucapkan terima kasih kepada seluruh saudara penulis yang senantiasa selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman program studi Manajemen Dakwah angkatan 2018, mereka adalah teman seperjuangan yang bersama-sama melewati suka dan duka serta memberikan motivasi selama berada di kampus IAIN Kudus.
9. Untuk Alamamaterku IAIN Kudus, terima kasih atas naungan ilmu yang diberikan

Semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat peneliti sebutkan, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti menyadari bahwa penyusun skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 22 April 2022

Penulis,



Risma Khusnul Muffarida

NIM : 1840310101

