

**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah
Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan
Selatan**

SKRIPSI

Oleh:

Ully Mawaddah

1401361254



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN**

2019

**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah
Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan
Selatan**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Bidang Manajemen Dakwah**

Oleh:

Ully Mawaddah

1401361254



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

BANJARMASIN

2019

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uliya Mawaddah
NIM : 1401361254
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin/29 April 1997
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah/Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan" adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 25 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,



Uliya Mawaddah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada
PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan

Ditulis oleh : Ulya Mawaddah
NIM : 1401361254
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah/Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2018/2019
Alamat : Jl.Sultan Adam Gg. Rahmat No.20

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan
Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari
Banjarmasin.

Banjarmasin, 13 Rabiul Akhir 1440 H

21 Desember 2018 M

Pembimbing I

Aulia Aziza, S.Ag, M.Si

NIP.197211231997032002

Pembimbing II

Restu Khaliq, MM

NIP.198602142015031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikaasi UIN Antasari

Syaiful Hadi, S.IP, MA.

NIP.196912051999031001



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan" yang ditulis oleh Uliya Mawaddah dengan NIM 1401361254 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 8 Januari 2019

dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A (84,5)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



[Signature]
Dr. Akhmad Sagir, M.Ag
NIP.197112171996031001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Zainal Fikri, M.Ag., M.A, Ph.D (Ketua)	1. <i>[Signature]</i>
2. Aulia Aziza, S.Ag, M.SI (Anggota)	2. <i>[Signature]</i>
3. Drs. H. Ilham, MAP (Anggota)	3. <i>[Signature]</i>
4. Nur Falikhah, M.Sc (Notulis)	4. <i>[Signature]</i>

ABSTRAK

Ulya Mawaddah, 2018. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing I: **Aulia Aziza, S.Ag, M.Si**, Pembimbing II: **Restu Khaliq, MM**.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan, Umrah

Penelitian ini berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT.Taibah dalam meningkatkan kenyamanan para jemaah saat di tanah air maupun di tanah suci.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT.Taibah dalam meningkatkan kenyamanan para jemaah saat mendaftar hingga pergi ke tanah suci. Pelayanan apa saja yang didapatkan jemaah dan calon jemaah yang diberangkatkan oleh PT.Taibah.

Penelitian ini merupakan penelitian Field (penelitian lapangan), karenanya, untuk memperoleh data yang diperlukan penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Strategi PT. Taibah Semesta Wisata II dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah yaitu, satu memberikan pelayanan terbaik pada saat pendaftaran bagi para calon jemaah dengan ramah dan menjelaskan mereka secara detail apa saja paket yang ditawarkan meskipun mereka hanya ingin bertanya, dua merekrut pegawai yang memiliki kemampuan melayani yang baik, tiga memberikan pelatihan yang intensif pada karyawan tentang apa saja dasar-dasar dalam pelayanan dan membekali mereka pengetahuan mengenai paket apa saja yang ditawarkan, empat memberikan perhatian khusus pada jemaah ataupun calon jemaah dari hanya sekedar bertanya, mendaftar, sampai berangkat ke tanah suci dengan muthowif/ pembimbing yang terus menerus memberikan perhatian pada jemaah, lima berkoordinasi dengan pihak lain seperti pihak Amphuri, Asita, akomodasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan transportasi demi kenyamanan pada jemaah agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal, ke enam berkoordinasi dengan travel lain agar meminimalisir kesalahan yang terjadi, ke tujuh memberi informasi pada calon jemaah melalui brosur, spanduk, email, sms, telepon, dan mempromosikan dari mulut ke mulut dengan ustadz yang sudah dipercaya banyak masyarakat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. Yang dengan taufiq dan hidayah serta inayahnya-Nya kepada penulis. Karena atas ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan”**.

Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan para sahabat beliau yang dengan risalah Islamnya telah menuntun manusia dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak, oleh karena itu sebagai penghargaan pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu dan Bapak penulis, Rabiatul Adawiyah dan Ahmad Gajali. sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan dukungan yang tidak henti-hentinya.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, Dr. Akhmad Sagir, M.Ag dan para pembantu Dekan beserta stafnya.

3. Syaipul Hadi, S.IP, MA. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing I Aulia Aziza, S.Ag,M,Si, yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing II Restu Khaliq,MM, yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mentransfer wawasan keilmuannya kepada penulis, serta Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
7. Pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan beserta para staf yang sudah mengizinkan penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) hingga riset di perusahaan tersebut, dan mendukung penulis dalam penggarapan skripsi ini serta mau memberikan data-data tentang apa yang diinginkan penulis.
8. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2014. Mudah-mudahan Allah SWT, memberikan balasan yang setimpal atas jasa, amal dan budi baik semua pihak yang penulis sebutkan di atas.

Akhirnya penulis berdo'a semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca budiman pada umumnya.

Banjarmasin, Desember 2018

Penulis

KATA PERSEMBAHAN

Seuntai Kata Yang Takkan Bisa Menggantikan Segenap Rasa Syukur
Yang Telah Di Berikan Oleh Ar-Rahman Ar-Rahim. Yang Memberikanku
Kekuatan Disaat Lemah. Yang Membangkitkanku Disaat Jatuh.

Kupersembahkan Karya Kecil Ini Untuk Cahaya Hidupku Yang Senantiasa Selalu
Mendoakanku, Selalu Memberikan Rasa Cinta, Kasih Dan Sayangnya Yaitu
ABAH dan MAMA Yang Selalu Mendoakan Putri Tercintanya Dalam menempuh
Jalan Menuntut Ilmunya.

Terimak kasih untuk Ading tersayang Nabilla Humairoh yang selalu
bertanya terus-menerus kapan kakanya lulus, yang membuat rasa semangat
muncul untuk menggarap Karya Tulis Ini.

Terima Kasih juga untuk Noor Baiti yang sudah mendoakan, membantu, serta
mendukung mulai awal masuk kuliah hingga selesainya Skripsi ini.

Terima Kasih Lagi untuk Rahmadi yang sudah mendoakan, mendukung, serta
memberi semangat selama kuliah, dan yang pasti terima kasih sudah sabar
menunggu mulai awal masuk kuliah hingga Lulus.

Terima Kasih untuk Dosen-Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang
Telah Memberikan Ilmu Pengetahuan, Bimbingan, dan Motivasi Yang Luar
Biasa, Sehingga dapat Menjadikan Diri ini BerManfaat Bagi Fakultas Yang Saya
Sayangi ini.

Dan Terima kasih Banyak kepada Keluarga, Sahabat, dan kawan-kawan MD
Angkatan 2014, yang sudah mendoakan dan memberikan Semangat..

Terimakasih Banyak Semuanya...

LOVE YOU ALL.....

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1.	ا	: A	16.	ط	: Th
2.	ب	: B	17.	ظ	: Zh
3.	ت	: T	18.	ع	: ‘
4.	ث	: Ts	19.	غ	: Gh
5.	ج	: J	20.	ف	: F
6.	ح	: H	21.	ق	: Q
7.	خ	: Kh	22.	ك	: K
8.	د	: D	23.	ل	: L
9.	ذ	: Dz	24.	م	: M
10.	ر	: R	25.	ن	: N
11.	ز	: Z	26.	و	: W
12.	س	: S	27.	هـ	: H
13.	ش	: Sy	28.	ء	: ‘
14.	ص	: Sh	29.	ي	: Y
15.	ض	: Dh			

Mad dan Diftong:

- | | | | |
|--------------------|---------|-------|------|
| 1. Fathah panjang | : Ā / ā | 4. أو | : Aw |
| 2. Kasrah panjang | : Ī / ī | 5. أي | : Ay |
| 3. Dhammah panjang | : Ū / ū | | |

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya; ر بنا ditulis *rabbānā*.

2. Vokal panjang (*mad*);

Fathah (baris di atas) di tulis ā, *kasrah* (baris di bawah) ditulis ĩserta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan ū. Misalnya; القارة ditulis *al-qāri'ah*, المساكين ditulis *al-masākin*, لمفلحونا ditulis *al-muflihūn*.

3. Kata sandang *alif + lam* (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis *al*, misalnya; الكافرون ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsyiah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis *ar-rijāl*.

4. Ta' *marbūthah* (ة).

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*.

Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; المالزكاة ditulis *zakāt al-māl*, atau النساءسورة ditulis surat an-Nisā.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya;

خيرالرزقينهو ditulis *wa huwa khair ar-Rāziqīn*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
KATA PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikasi penelitian	7
E. Definisi operasional	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Strategi	12
B. Kualitas Pelayanan.....	20
C. Umrah	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan pendekatan penelitian.....	37
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Data dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Analisis Data.....	40
G. Pengecekan Keabsahan Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT.Taibah Semesta Wisata II.....	42
B. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Taibah Semesta Wisata II	61
C. SWOT PT. Taibah Semesta Wisata II.....	78
D. Hasil Analisis SWOT dalam PT.Taibah Semesta Wisata II ...	80

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	85
B. Saran-saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	44
Tabel 4.2	45
Tabel 4.3	45