

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH
PADA PT. WAHYU TITIAN INSANI**

SKRIPSI

Oleh:

Budi Sulaiman

1601362178



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020**

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH
PADA PT. WAHYU TITIAN INSANI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial
Manajemen Dakwah**

Oleh:

Budi Sulaiman

1601362178



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Sulaiman
NIM : 1601362178
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 06 Maret 1997
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Manajemen Pelayanan Umrah pada PT. Wahyu Titian Insani“ adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 16 November 2020

Yang membuat pernyataan,


Budi Sulaiman

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Umrah pada PT. Wahyu Titian Insani
Ditulis oleh : Budi Sulaiman
NIM : 1601362178
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2020
Alamat : Jl. Alalak Utara, Rt. 14, Banjarmasin Utara

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

Banjarmasin, 13 November 2020

Pembimbing I



Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si
NIP. 197604132000032002

Pembimbing II



Devi Noviyanti, S.E., MM.
NIP. 198701252015032003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Syaipul Hadi, S.Ip., M.A
NIP. 196912051999031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Umrah pada PT. Wahyu Titian Insani** ditulis oleh, **Budi Sulaiman** Nim: 1601362178 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

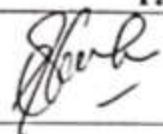
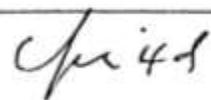
Tanggal : 3 Desember 2020

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: 88 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin.



Dr. Akhmad Sagir, S.Ag., M.Ag
NIP. 19711217 199603 1001

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si	1. 
2. Restu Khaliq, SE., MM.	2. 
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3. 
4. Devi Noviyanti, SE., MM	4. 

ABSTRAK

Budi Sulaiman, 2020. Manajemen Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Umrah pada PT. Wahyu Titian Insani. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si dan Pembimbing: (II) Devi Noviyanti, S.E., MM.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Umrah.

Penelitian ini mengkaji tentang manajemen pelayanan umrah yang di kelola oleh PT. Wahyu Titian Insani. Standar manajemen yang dikelola oleh PT. Wahyu Titian Insani sudah melengkapi persyaratan untuk jamaah melaksanakan ibadah umrah. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Lanjut pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, adalah: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian ini adalah Komisaris, Direktur Utama, serta staff/karyawan juga jamaah PT. Wahyu Titian Insani. Penelitian berlokasi di *Head Office*, Jl. Kolonel. Sugiono No. 11. Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil analisis data menjelaskan bahwa manajemen pelayanan umrah, PT. Wahyu Titian Insani sudah memiliki standar manajemen yang baik berawal dari pendaftaran hingga seterusnya. Kendala yang dihadapi tidak begitu terlihat hanya saja pada jadwal manasik yang tidak konsisten namun bisa diatasi dengan baik. Empat fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan) yang dijalankan juga sudah selaras dengan baik hal tersebut mendapat banyak penilaian positif dari jamaah yang sudah berangkat. Perkembangan dalam manajemen pelayanan akan selalu ditingkatkan guna pencapaian maksimal dalam kepuasan jamaah. Pelayanan yang dijalankan oleh PT. Wahyu Titian Insani dengan membuka jadwal keberangkatan paling sedikit sekali dalam sebulan, fasilitas yang disediakan menyesuaikan dengan paket-paket yang diminati jamaah. Karyawan dan pihak yang bekerja sama dengan PT. Wahyu Titian Insani adalah orang-orang yang sudah profesional dalam bidangnya termasuk *muttawif* yang membimbing sangat ramah sehingga memudahkan jamaah untuk memahami segala penjelasan yang beliau berikan. Semua penilaian positif ini dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan PT. Wahyu Titian Insani sudah sangat maksimal dalam bidang pelayanan sehingga berhasil membuat jamaahnya merasa terpuaskan dalam perjalanan ibadah umrah ke tanah suci.

Adapun Saran dari penelitian ini yaitu: 1) PT. Wahyu Titian Insani mempertahankan program pelayanan yang sudah dinilai memuaskan dan menjaga kepercayaan jamaah 2) kepada atasan/pimpinan agar memberi pelatihan untuk karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan 3) selalu terapkan pengawasan dan evaluasi juga mempelajari kekurangan. 4) menguatkan respon yang maksimal kepada jamaah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kupersembahkan kepada Sang Pencipta Alam Semesta yakni Allah SWT. Dengan limpahan rezeki dan nikmat kepada peneliti, mudah-mudahan setiap saat peneliti selalu dapat memperoleh dan mengamalkan tetesan ilmu yang Kau titipkan juga peneliti selalu berharap *istiqomah* dalam kebaikan kepada sesama dan tuhan yang maha Esa.

Shalawat serta salam tidak lupa juga tercurahkan kepada junjungan umat Islam yaitu kepada Rasulullah Muhammad SAW. Serta keluarga, kerabat, sahabat dan orang-orang yang mengikutinya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan dan penelitian skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi dan sebagainya. Maka peneliti menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui desain proposal skripsi ini dan memberikan surat izin riset untuk keperluan peneliti.
3. Bapak Syaipul Hadi, S. IP, MA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

4. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si., selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan serta koreksi dalam penelitian ini.
5. Ibu Devi Noviyanti, S.E., MM., selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
6. Para Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, dan staff serta karyawan yang banyak juga membantu pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu peneliti dalam meminjam buku-buku yang peneliti butuhkan.
8. Kepada Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu peneliti dalam meminjam buku-buku yang peneliti butuhkan.
9. Bapak Saridi Salimin. MM., Selaku Direktur Utama juga staff serta karyawan yang telah memberikan izin penelitian di PT. Wahyu Titian Insani.
10. Seluruh anggota struktur organisasi dan seluruh devisi PT. Wahyu Titian Insani yang telah bersedia memberikan data dan berbagai informasi lainnya dalam penyusunan skripsi ini.

11. Untuk kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan, mendidik, mengasuh, membimbing, membantu, dan semua pengorbanan yang telah dilakukan hingga peneliti sampai sekarang ini, serta teruntuk saudara-saudaraku, keluarga yang selalu mendoakan dan membari motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk teman-teman seperjuanganku jurusan Manajemen Dakwah tahun 2016 yang telah memberikan dorongan semangat, baik dalam menyelesaikan studi maupun penyusunan skripsi
13. Teruntuk teman-teman seperjuanganku yang telah bersedia membantuku dan menemani hari-hariku selama berstudi di UIN Antasari Banjarmasin.
14. Semua pihak yang berpartisipasi memberi motivasi, bantuan dan saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Atas segala bantuan, bimbingan pengarahan dan partisipasinya semoga mendapat pahala kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya dengan mengharap ridha dan karunia-Nya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.
Aaamiiin ya Rabbal'Aalamiin

Banjarmasin, 16 November 2020



Peneliti

MOTTO

“Bijaksana Dalam Perbedaan”

HALAMAN TRANSLITERASI

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penelitian 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. ه	: H
13. ش	: Sy	28. ء	: ‘
14. ص	: Sh	29. ي	: Y
15. ض	: Dh		

Mad Dan Diftong :

1. Fathah Panjang : Ā/ā
2. Kasrah Panjang : Ī/ī
3. Dhammah Panjang : Ū/ū
4. Aw : أُ/أ
5. Ay : آ/أَي

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*
2. Vokal Panjang (*mad*) :
Fathah (baris atas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الْقَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, الْمَسَاكِينُ ditulis *al-masākīn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihūn*.
3. Kata sanding *alif + lam*
Bila diikuti dengan huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الْكُفُرُونَ ditulis *al-kāfirūn*.
Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالُ ditulis *ar-rijāl*.
4. *Ta' marbutah*
Bila terletak diakhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: الْبَقَرَةُ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: الزَّكَاةُ الْمَالُ ditulis *zakā al-māl*, atau سُورَةُ النِّسَاءِ ditulis surat *an-Nīsā*.
5. Penelitian kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: ditulis وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	x
HALAMAN TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengetian Manajemen	11
B. Fungsi Manajemen	12
C. Unsur-unsur Manajemen	18
D. Ruang Lingkup Umrah.....	20
E. Pelayanan dan Manajemen Pelayanan Umrah.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	41
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Data dan Sumber Data.....	42

E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hlm.
1.	Tabel 1.1 Peneltian Terdahulu	9
2.	Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Wahyu Titian Insani	49
3.	Tabel 4.2 Daftar Harga Paket Umrah PT. Wahyu Titian Insani.....	50
4.	Tabel 4.3 Akomodasi Hotel Mekkah dan Madinah	68