

**SISTEM OPERASIONAL PT. WAHDAN SABILANA
DALAM *REKRUITMEN* JEMAAH HAJI KHUSUS DAN
UMRAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

OLEH:

MAHDALINA

170103030025



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

**SISTEM OPERASIONAL PT. WAHDAN SABILANA
DALAM REKRUITMEN JEMAAH HAJI KHUSUS DAN
UMRAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

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

OLEH:

MAHDALINA

170103030025



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahdalina
NIM : 170103030025
Tempat/Tanggal Lahir : Kereng Pangi 08 Agustus 1998
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *Rekrutmen* Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin,

Yang Membuat Pernyataan,



Mahdalina

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam
Rekrutmen Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi
Kalimantan Selatan

Ditulis Oleh : Mahdalina
NIM : 170103030025
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2021-2022
Alamat : Jl. Porwodadi II, Desa Tamban Luar, Kec. Bataguh, Kab.
Kapuas, Kalimantan Tengah.

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, 02 Syakban 1442 H
15 Maret 2021 M

Pembimbing I



Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA

NIP. 19630502 199203 1 005

Pembimbing II



Syaipul Hadi, SIP., MA

NIP. 19691205 199903 1 001

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



Syaipul Hadi, S.IP., MA

NIP. 19691205 199903 1 001

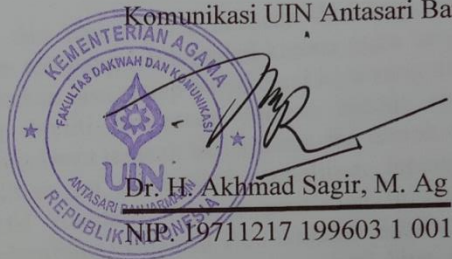
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan* ditulis oleh *Mahdalina* telah di ajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

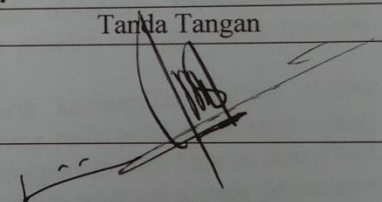
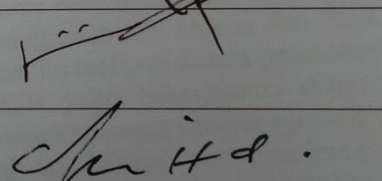
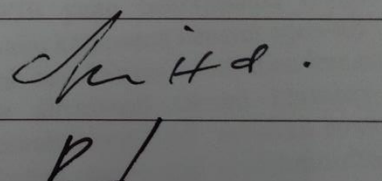
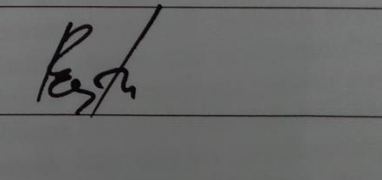
Hari : Selasa
Tanggal : 20 April 2021

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (85) Bobot 3,75

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,


Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag
NIP. 19711217 199603 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Ahmad Salabi, S. Ag, M.Pd	1. 
2. Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA.	2. 
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3. 
4. Restu Khaliq, MM	4. 

ABSTRAK

Mahdalina, 170103030025, 2021, *Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA (II) Syaipul Hadi, SIP, MA

Kata Kunci: Sistem Operasional, Rekrutmen, Jamah Haji Khusus dan Umrah

Antara haji khusus dan haji reguler berbeda dari segi pemasaran dan pelayanan, biaya haji khusus terbilang lebih mahal karena masa tunggu 3-5 tahun saja. sedangkan umrah dilakukan bisa setiap bulan dan biaya yang murah.

Permasalahan yang diteliti berkenaan dengan sistem operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *rekrutmen* jemaah haji khusus dan umrah di kantor pusat Banjarmasin Utara. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dilakukan dengan penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Direktur Operasional sekaligus pembimbing ibadah di PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin Utara, 1 orang karyawan bagian operasional, 1 orang kasi bina umrah dan haji khusus Kementerian Agama Banjarmasin Bina Kasi Umrah dan Haji Khusus . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dan alisis SWOT.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem operasional PT. Wahdan Sabilana sudah baik karena pada pelaksanaannya sesuai dengan PMA No. 23 tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus dan PMA No. 8 tahun 2018 tentang umrah. Sistem operaional itu meliputi sistem pemasaran (1) strategi pemasaran, terdiri dari sistem B2B yaitu bekerjasama dengan perusahaan lain seperti PT. Kaltrabu, dan C2C yaitu kerjasama dengan agen-agen travel (2) Data jemaah umrah dan jumlah jemaah haji khusus, yaitu data jemaah haji khusus 40 orang setiap tahun tersebar diberbagai daerah khususnya Kalimantan Selatan, sedangkan untuk jemaah umrah tahun 2019 sebelum covid-19 *rekrutmen* 6323 dengan *waiting List* 529. Sistem operasional (1)Administrasi (2)Transportasi (3)Kesehatan, PT. Wahdan Sabilana memvaksinasi jemaah yang ingin berangkat (4)Konsumsi, PT. Wahdan Sabilana Memberikan makanan khas Indonesia dengan standar bintang 5 bagi jemaah haji khusus (5)Akomodasi. Meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pemasaran karena terkendala covid-19 dan dalam pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan protokol kesehatan, PT Wahdan Sabilana dapat memaksimalkan faktor pendukung (tempat strategis, harga yang murah, pembimbing ibadah yang berkualitas kebanyakan lulusan Mesir, strategi pasar B2B dan C2C). Secara keseluruhan pemasaran dan pelayanan yang diberikan PT. Wahdan Sabilana sudah bagus.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang Maha pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah Tuhan pemilik semesta, karena kekuatan, berkat, rahmat, hidayah dan taufik-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *Rekrutmen* Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan”. Salawat serta salam selalu dicurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang telah membantu baik dari segi pikiran, materi dan doa. Khususnya penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui dan menerima judul skripsi ini.
2. Bapak Syaipul Hadi, SIP, MA, selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan, arahan serta koreksi dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberi bimbingan, arahan dan koreksi dalam metode penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Kepala dan Staf perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik terhadap penulis dalam meminjamkan buku-buku dan membantu memberikan buku yang diperlukan.
6. Bpk Uria Hasnan LC. MA, Bapak Lutfi dan Bapak Hidayaturrahman yang bersedia menjadi narasumber.
7. PT.Wahdan Sabilana yang telah bersedia bekerjasama dan membantu dalam penelitian.
8. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan, memberi semangat, dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah 2017 yang telah memberikan pengalaman yang sangat luar biasa.
10. Teman-teman organisasi yang telah memberikan semangat dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan adanya skripsi ini, dengan kerendahan hati

penulis berharap agar bermanfaat untuk kita semua khususnya dibidang haji dan umrah, atas segala doa, bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdoa semoga Allah membalas kebaikan dengan segala pahala dan keberkahan dunia dan akhirat dan kebaikan yang berlipat ganda. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Banjarmasin, 09 Maret 2021 M

25 Rajab 1442 H

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mahdalina', with a small flourish at the end.

Mahdalina

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang
melainkan sesuai kesanggupannya"

KATA PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha pengasih lagi Maha penyayang, *Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, segala puji bagi Allah yang telah memberikan kekuatan, nikmat dan karunia-Nya, atas izin-Nya juga akhirnya Mahda berhasil menyelesaikan skripsi ini. Salawat berbingkiskan salam tak lupa juga kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini Mahda persembahkan kepada kedua orang tua (Masruzi dan Siti Mahrita) yang telah mendoakan, membantu tenaga maupun materi, dan seluruh kakak (Ahmad Nasrullah, Jamilah, Mulkih, Ayatullah dan Nurhayati), serta guru asuh di pondok pesantren putri Atthohiriyah Ustadz Khairi Iman yang senantiasa membantu mendoakan. Berkat kalian Mahda bisa menyelesaikan studi hingga sekarang ini.

Terimakasih kepada seluruh dosen pengajar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu yang sangat bermanfaat di kehidupan.

Terimakasih buat teman-teman Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi , Manajemen Dakwah 2017 terutama lokal C2 dan konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah yang senantiasa membantu dalam tugas kuliah, mengukir kenangan indah yang dilalui bersama, asyik dan lucunya tingkah laku kalian takkan pernah Mahda lupakan. Mahda doakan semoga kita sukses bersama dan yang sedang

menyelesaikan perjuangan skripsinya mendapat berkah dan keridhoan serta menjadi amal jariyah bagi kita semua. *Aamiin*

Terimakasih atas suka dan duka menjalani studi di UIN Antasari, sahabat kos Ariyanti dan Nursidah yang selalu memberi semangat, karena semangat kalian Mahda sampai dititik ini.

Terimakasih juga untuk teman-teman organisasi Forum Silaturahmi Mahasiswa (FOSMA), Lembaga Dakwah Kampus Assyifa, Himpunan Jurusan Manajemen Dakwah, Generasi Baru Indonesia, Himpunan Mahasiswa Kal-Teng yang telah memberi pelajaran dan pengalaman yang tidak didapatkan di bangku kuliah. Tidak ada kata yang dapat diungkapkan selain terimakasih yang sebesar-besarnya dan sedalam-dalamnya berkat doa kalian Mahda dapat mengakhiri perjalanan panjang ini.

Terimakasih juga kepada PT. Wahdan Sabilana yang telah mengizinkan dan atas kerjasamanya hingga Mahda dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terimakasih atas bantuan kalian semua semoga Allah membalas kebaikan kalian dunia dan akhirat. *Aamiin*

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 1998.

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 | : أَوْ |
| 5. Ay | : أَيُّ |

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

2. Vokal Panjang (*mad*):

Fathah (barisatas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الْقَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, الْمَسَاكِينِ ditulis *al-masākīn*, الْمُفْلِحُونَ ditulis *al-muflihūn*.

3. Kata sanding *alif-lam*

Bila diikuti dengan huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الْكَافِرُونَ ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsyiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالِ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta' marbutah*

Bila terletak diakhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: الْبَقَرَةُ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: الزَّكَاةُ الْمَالِ ditulis *zakāt al-māl*, atau سُورَةُ النِّسَاءِ ditulis surat an-Nīsā.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: ditulis

وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikasi Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II KAJIAN TEORI

A. Sistem Operasional.....	11
1. Pengertian Sistem Operasional	11
2. Ruang Lingkup Manajemen Operasional	14
3. Tujuan Manajemen Operasional	14
4. Ciri-Ciri Manajemen Operasional Menurut Zulian Yamit	15
B. <i>Rekrutmen</i>	15
C. Jemaah Haji Khusus	19
D. Jemaah Umrah	20
E. Haji	21
1. Dasar Hukum Haji	22
2. Syarat-Syarat Wajib Haji	23
3. Rukun Haji	24
4. Wajib Haji	25
5. Sunnah Haji	25
F. Umrah	26
1. Niat Umrah	27
2. Hukum Umrah	27

3. Waktu Pelaksanaan Umrah	28
4. Syarat Umrah	28
5. Rukun Umrah	29
G. Hikmah Melaksanakan Haji dan Umrah	36
H. Hakikat Calon Jemaah Haji dan Umrah	37
I. Hakikat Persepsi Calon Jemaah Haji dan Umrah.....	38

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Subjek dan Objek Penelitian	42
C. Lokasi Penelitian	42
D. Data dan Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran PT. Wahdan Sabilana	49
2. Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin dalam <i>Rekrutmen</i> Jemaah Haji Khusus dan Umrah	58
3. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Wahdan Sabilana dalam operasionalnya.....	85
B. Pembahasan	87
1. Analisis Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin dalam <i>Rekrutmen</i> Haji Khusus dan Umrah	87
2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Wahdan Sabilana Kota Banjarmasin	99

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	107
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA	110
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	113
-----------------------	------------

RIWAYAT HIDUP	139
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
Tabel 1.1	: Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1	: Nama pembimbing Ibadah.....	51
Tabel 4.2	: Perbedaan Pelayanan Haji Khusus dan Haji Reguler.....	74
Tabel 4.3	: Data Jemaah Umrah Tahun 2020.....	83

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1	: Struktur Organisasi	51
-----------	-----------------------------	----