

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
PADA TRAVEL WISATA AKBAR BAIMBAI DESA SEI
RUKAM KECAMATAN PUGAAN KABUPATEN
TABALONG**

SKIRIPSI

Oleh:

**Zainatul Munawarah
NIM: 170103030019**



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

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA
TRAVEL WISATA AKBAR BAIMBAI DESA SEI
RUKAM KECAMATAN PUGAAN KABUPATEN
TABALONG**

SKRIPSI

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

Oleh:

**ZAINATUL MUNAWARAH
NIM: 170103030019**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zainatul Munawarah
NIM : 170103030019
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Awang, 19 Maret 2000
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong” ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan, atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan duplikat, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal secara hukum.

Banjarmasin, 31 Mei 2021

 at Pernyataan,
Zainatul Munawarah

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukum Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong
Ditulis Oleh : Zainatul Munawarah
NIM : 170103030019
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2021
Alamat : Desa Sei Rukum 1 RT 04 NO. 38 Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong.

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, 31 Mei 2021 M
19 Syawal 1442 H

Pembimbing I



Drs. H. Bayani Dahlan, M.Ag
NIP.196608051992031004

Pembimbing II



Surya Eka Priyatna, M.Cs
NIP.19770310201001007

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



Syaipul Hadi, S.IP.,MA

PENGESAHAN

Skripsi yang dengan judul *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong* ditulis oleh *Zainatul Munawarah* telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 27 Juli 2021
Dan dinyatakan dengan predikat : 86 (A)



TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag	1.
2. Drs. H. Bayani Dahlan, M.Ag	2.
3. Surya Eka Priyatna, M.Cs	3.
4. Syaipul Hadi, S.IP.,MA	4.

ABSTRAK

ZAINATUL MUNAWARAH, 170103030019, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Drs. H. Bayani Dahlan, M.Ag, (2) Surya Eka Priyatna, M.Cs

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, haji dan umrah.

Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga tidak akan terlepas dari manajemen pelayanan yang baik. Dalam penelitian ini Travel wisata Akbar Baimbai sebagai tempat penelitian, meskipun travel tersebut masih berusia tergolong muda baru berjalan selama 3 tahun akan tetapi sudah memberangkatkan kurang lebih 100 jemaah haji dan 3.000 lebih jemaah umrah. Hal inilah yang menyebabkan suatu hal menarik untuk diteliti.

Permasalahan yang diteliti berkenaan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong yang meliputi manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan.

Jenis dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif, yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan jemaah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong meliputi manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Manajemen pelayanan meliputi pelayanan Administrasi, Transportasi, Kesehatan, Konsumsi, dan Akomodasi. Manajemen pembinaan meliputi pembinaan pembimbing dan pembinaan calon jemaah. Sedangkan manajemen perlindungan meliputi kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji, jaminan kesehatan, keselamatan, dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji, perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis dan jaminan asuransi jiwa bagi jemaah yang mengalami kecelakaan atau kematian.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan sekalian alam. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw beserta seluruh keluarga dan pengikut-pengikut beliau.

Alhamdulillah dengan limpahan Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Sosial dalam ilmu Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong. Penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak, baik berupa pikiran, motivasi, dukungan, bimbingan dan doa. Untuk itu, penulis sepantasnya menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapa Drs. H. Bayani Dahlan, M.Ag selaku pembimbing I dan bapa Surya Eka Priyatna, M.Cs selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya 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 peneliti menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.

5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Ustadz H. Muhammad Aulia Akbar S.Pd Pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai, staf karyawan beserta jemaah haji dan umrah yang mau meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk peneliti yang banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan bapak dengan pahala berlimpah dan semoga Allah senantiasa melindungi bapak dalam menjalankan tugas .
7. Kepada almarhum kedua orang tua saya bapak dan ibu, saudara dan seluruh keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan tiada hentinya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tak bosan mengingatkan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kawan-kawan yang telah membantu dalam penelitian, Lida, Mahda, dan lain-lain yang telah menemani saya pada saat bimbingan, memberi masukan serta yang selalu memberi semangat dan masukan yang tak pernah henti.
9. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah 2017 yang telah memberikan warna-warni kehidupan di kota ini, yang selalu

memberikan motivasi, dukungan serta pelajaran selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan kalian semua dengan pahala yang berlipat ganda Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan dan tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membantu dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan penelitian ini. Peneliti juga berharap semoga apa yang telah tertulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Banjarmasin, 31 Mei 2021



Peneliti

MOTTO

**Allah mendengar lebih dari yang kamu ucapkan,
menjawab lebih dari yang kamu pinta, memberi
lebih dari yang kamu bayangkan dengan waktu dan
cara-Nya sendiri**

KATA PERSEMBAHAN

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi Ini aku persembahkan untuk Kedua orang tuaku tercinta, Bapa Ardani (almarhum) dan Ibu Arbiah (almarhumah) yang selalu membimbing, mencurahkan kasih sayang dan pengorbanannya yang tak terhingga, serta memberikan restu dan selalu mendoakan kesuksesanku. Meskipun bapa dan ibu sudah tak ada lagi didunia ini aku yakin secinta dan sayangnya aku pada kalian Allah lebih mencintai kalian. Semoga Allah SWT terima segala amal kebaikan dan diampuni segala dosa baik disengaja maupun tak disengaja. Semoga Allah SWT lapangkan kubur mereka, diterangkan kubur mereka, dijadikan taman surga kubur mereka dan semoga kami tidak hanya dikumpulkan didunia tapi juga disurga-Nya Allah SWT.

Untuk kakak-kakak dan adik-adikku tersayang terkhusus untuk kakak tertuaku Muhammad Syaibani yang semenjak bapa meninggal kakakku inilah yang mengambil tanggung jawab yang besar terhadap kami adik-adiknya. Kakak membimbing kami, mengarahkan kami, tak pernah henti mengajak kami dalam hal kebaikan bahkan kakak tak pernah mengeluh terhadap kami dan berkata kepada kami mohon doakan kakak

semoga diluaskan rejeki dan dimudahkan segala urusan kakak supaya kalian semua bisa sekolah sama seperti orang lain. Tak lupa juga skripsi ini aku persembahkan untuk kakaku yang lain Qismatul Wafiah, Hafiz Anshari, Nurlaila Fitriani, serta untuk adik-adikku Muhammad Rijali Ilmi, Sri Elyani, dan Muhammad Wilda Amin. Meskipun kita semua sudah tak mempunyai orang tua lagi aku sangat bersyukur dan bahagia bisa dilahirkan Allah SWT diantara keluarga ini, yang selalu mengingatkan apabila ada kesalahan dan saling mengingatkan dalam hal kebaikan. Kadang ada saatnya kita semua bersikap seperti kekanak-kanakan, bercanda saling mengerjai satu sama lain, dan kadang ada juga saatnya bersikap dewasa dengan masalah yang kita hadapi. Benar kata pepatah bahwa dewasa itu bukan faktor umur melainkan sebuah pilihan dan bisa jadi kedewasaan itu ada karena keadaan yang memaksa. Walaupun begitu aku sangat berterimakasih kepada-Mu Ya Rabb Tuhan semesta alam yang tak pernah memberi cobaan diluar batas kemampuan hamba-Nya. Engkau hadirkan mereka semua didalam kehidupanku sehingga membuat hidupku penuh dengan warna.

Terakhir terimakasih kepada almamater dan dosen-dosen tercinta, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, yang telah berjasa karena telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu, serta tak pernah henti untuk mendidik, membimbing agar dapat meraih cita-cita yang tinggi. Serta terimakasih juga kepada teman-teman yang selalu membantu, mendukung, dan menyemangatkanku tanpa henti untuk menyelesaikan skripsi ini.

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. هـ	: 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	: أُو

5. Ay :أي:

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

2. Vokal Panjang (*mad*):

Fathah (baris atas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris 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: الْكٰفِرُونَ ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالُ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta 'marbuthah*

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

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

الرَّازِقِينَ *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan	12
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	12
2. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan	16
3. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	19
B. Haji dan Umrah	24
1. Pengertian Haji dan Umrah	24
2. Dasar Hukum Haji dan Umrah.....	26
3. Macam-macam Haji dan Umrah	26
4. Syarat, Rukun dan Wajib Haji dan Umrah	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Subjek dan Objek Penelitian	33
C. Lokasi Penelitian	34

D. Data dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Analisis Data.....	41
G. Tahapan Penelitian.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	44
1. Gambaran Umum Travel Wisata Akbar BaimbaiI	44
2. Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai	52
B. Pembahasan.....	72
1. Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Akbar Baimbai	72

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
--------------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97
-----------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No.

TABEL 1.1	: Penelitian Terdahulu	8
TABEL 3.1	: Data Matriks Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
TABEL 4.1	: Struktur Organisasi.....	47
TABEL 4.2	: Sarana Dan Prasaran.....	51