

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH  
PADA PT. MA'ALI WISATA 2020 M/1441 H**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
SITI JUBAIDAH  
1601362169**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH  
PADA PT. MA'ALI WISATA 2020 M/1441 H**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Siti Jubaidah  
1601362169**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN  
2021 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Jubaidah  
NIM : 1601362169  
Tempat/Tgl. Lahir : Balangan, 6 Januari 1997  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam  
Negeri Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul:  
“MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT. MA’ALI  
WISATA 2020 M/1441 H” adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri,  
kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti  
bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau plagiat, maka saya bersedia  
menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 29 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Siti Jubaidah

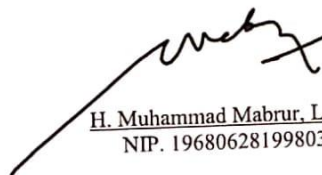
## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada  
PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H  
Ditulis oleh : Siti Jubaidah  
NIM : 1601362169  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Tahun Akademik : 2020/2021  
Alamat : Tundakan No. 115 Rt. 002 Kec. Awayan Kab.  
Balangan

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


Banjarmasin, 18 Dzulkaidah 1442 H  
29 Juni 2021 M

Pembimbing I



H. Muhammad Mabror, Lc., M.Ag  
NIP. 196806281998031003

Pembimbing II



Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I  
NIP. 197603062005012008

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



Syaiful Hadi, S.IP., MA  
NIP. 196912051999031001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H**, ditulis oleh Siti Jubaidah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Juli 2021

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: 91 (A+)

Dekan Dakwah Dan Ilmu Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin



### Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H. Akhmad Sagir, M. Ag	1.
2. Anggota H. Muhammad Mabror, Lc., M.Ag	2.
3. Anggota Syaipul Hadi, S.IP.,MA	3.
4. Notulis Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I	4.

## ABSTRAK

**Siti Jubaidah**, 2021. *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H*. Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) H. Muhammad Mabror, Lc, M.Ag (II) Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Jemaah Umrah, PT. Ma'ali Wisata

PT. Ma'ali Wisata merupakan salah satu penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang ada di Kalimantan Selatan atau biasa yang disebut dengan PPIU yang bertujuan untuk memberikan pelayanan, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan, maka sudah sewajarnya manajemen pelayanan ini harus dipahami betul oleh PT. Ma'ali Wisata untuk mengoptimalkan pelayanan yang diinginkan jemaah. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana manajemen pelayanan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaah umrah ketika masih di tanah air dan bagaimana respon jemaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata. Dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana manajemen pelayanan PT. Ma'ali Wisata, apa saja pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaah serta mengetahui respon atau tanggapan jemaah terhadap pelayanan PT. Ma'ali Wisata yang mereka terima.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan (1) PT. Ma'ali Wisata menerapkan fungsi manajemen (POAC) pada setiap pelayanan yang diberikan. (2) Pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata yaitu bimbingan ibadah umrah, transportasi jemaah, konsumsi, kesehatan jemaah, perlindungan jemaah, administrasi, keberangkatan dan kedatangan jemaah. (3) Respon atau tanggapan yang diberikan jemaah terhadap masing-masing pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata bermacam-macam, akan tetapi pada intinya jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hal tersebut diperkuat dengan keinginan jemaah untuk kembali menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata untuk menjalankan ibadah umrah.

*MOTTO*

**“JADILAH YANG TERBAIK DENGAN CARAMU”**

## KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Untuk karya yang luar biasa ini Jubai persembahkan untuk Ayahanda Suhardi dan Ibunda Siti Arbayah tercinta yang telah menjadi orang tua luar biasa sekaligus guru dan motivator untuk Jubai.

Muhammad Umar dan NorJannah yang telah menjadi penyemangat.

Dosen pembimbing dan guru-guru yang tidak bisa Jubai sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu dan pengalaman hidup.

Teman-teman seperjuangan baik yang ada di bangku perkuliahan dan juga teman-teman yang ada di asrama puteri Balangan yang telah menemani Jubai.

Serta Stray Kids dan Nct yang juga telah menemani Jubai dalam proses mengerjakan skripsi ini lewat karya-karya mereka yang luar biasa.



## KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَيَّ  
أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَآصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur bagi Allah swt. Yang dengan taufiq dan hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti. Karena atas ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H.**

Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw beserta keluarga dan para sahabat serta tabiin, yang mana dengan risalah beliau kita dapat merasakan indahnya Islam.

Peneliti meyakini bahwa dalam penulisan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak, oleh karena itu sebagai penghargaan pada kesempatan ini peneliti ingin menghaturkan ucapan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Ibu dan Bapak peneliti, Siti Arbayah dan Suhardi. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan dukungan dan doa yang tidak henti-hentinya.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag dan para pembantu Dekan beserta stafnya.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin, Syaiful Hadi, S.Ip, MA yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing I H. Muhammad Maburr, Lc, M.Ag, yang selaku memberikan bimbingan, arahan dan motivasi serta dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Dosen Pembimbing II Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I., yang selaku memberikan bimbingan, arahan dan motivasi serta dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan wawasan keilmuannya kepada peneliti, serta Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
7. Pimpinan PT. Ma'ali Wisata Ustadz Muhammad Irhami, Lc. yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan riset di perusahaan tersebut, dan mendukung peneliti dalam penggarapan skripsi ini serta bersedia memberikan data-data tentang apa yang diinginkan peneliti.
8. Seluruh karyawan PT. Ma'ali Wisata khususnya Dahlia, S.Pd.I, Nor Izzatil Hasanah, S.Pd.I, Noor Helmi, S.Pd.I, H. Mohammad Tayib Hasan Basri, Kasfiannur Rajibi serta jemaah umrah yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2016 dan Asrama Puteri Balangan yang selalu memberikan semangat baik dalam menyelesaikan perkuliahan juga dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berdoa semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 18 Dzulkaidah 1442 H  
29 Juni 2021 M



Peneliti

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fenomena Konsonan Bahasa Arab yang ada dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

- |            |            |
|------------|------------|
| 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 : Ĥ   | 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. ی : Y  |
| 15. ض : Dh |            |

### Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang : Ā/ā
2. Kasrah Panjang : Ī/ī
3. Dhammah Panjang : Ū/ū
4. Aw : أُوْ
5. Ay : أَيْ

### Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap  
Misalnya: ditulis *rabbanā*.
2. Vokal Panjang (*mad*):  
*Fathah* (baris atas) ditulis **ā**, *kasrah* (baris bawah) ditulis **ī** serta *dhammah* (baris depan) ditulis **ū**. Misalnya: أَقَارِعُهُ 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: الْكُفْرُونَ 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 *zakāt al-māl*, atau سُورَةُ النَّسَاءِ ditulis *surat an-Nīsā*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ditulis *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN TRANSLITERASI .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Signifikasi Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. Tinjauan Teori.....	13
1. Manajemen.....	13
2. Pelayanan .....	20
3. Manajemen Pelayanan .....	24

4. Ibadah Umrah.....	28
5. Manajemen Pelayanan Umrah .....	32
B. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	38
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Data dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Analisis Data .....	41
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Gambaran Umum PT. Ma’ali Wisata.....	45
B. Hasil Penelitian .....	59
C. Pembahasan .....	86
BAB V PENUTUP.....	108
A. Simpulan .....	108
B. Saran-saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata .....	49
Tabel 4.2 Paket Umrah Reguler, Umrah Arbain dan Umrah Ramadhan PT. Ma'ali Wisata By Garuda .....	55
TABEL 4.3 Daftar Paket Umrah Plus PT. Ma'ali Wisata .....	57
TABEL 4.4 Jadwal Hari Kerja, Jam Kerja dan Pakaian Karyawan.....	59

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka berpikir .....	37
-----------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penghargaan PT. Ma'ali Wisata.....	47
Gambar 4.2 Statistik Jemaah Umrah PT. Ma'ali Wisata .....	48
Gambar 4.3 Sertifikasi PT. Ma'ali Wisata .....	48
Gambar 4.4 Manasik Umrah PT. Ma'ali Wisata.....	69
Gambar 4.5 Kedatangan Jemaah Umrah.....	79

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Foto
- Lampiran 3 Identitas Informan
- Lampiran 4 Surat Menyurat
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup