

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH
DI PT. NOOR THOIBAH TOUR AND TRAVEL
KOTA BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

**OLEH
DWI RAHMAWATI ZANNAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022**

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH
DI PT. NOOR THOIBAH TOUR AND TRAVEL
KOTA BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Dakwah

**Oleh
Dwi Rahmawati Zannah
180104030158**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Rahmawati Zannah
NIM : 180104030158
Tempat/Tgl Lahir : Tanah Laut, 02 Maret 2000
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul, "*Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah PT. Noor Thoibah Tour and Travel Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan*" adalah benar-benar karya saya, 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, 11 November 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Dwi Rahmawati Zannah

BUKTI BEBAS PLAGIAS

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc
NIP : 198310292009012011
UNIT KERJA : FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI dengan judul :

"MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT. NOOR THOIBAH TOUR AND TRAVEL KOTA BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN"

yang ditulis oleh :

Dwi Rahmawati Zannah

180104030158

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 20% (*kategori rendah*). Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 Desember 2022
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah PT. Noor Thoibah
Tour and Travel Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan
Ditulis Oleh : Dwi Rahmawati Zannah
NIM : 180104030158
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Jl. Trans Alur Rt.07/ Rw.02 Desa. Alur Kecamatan. Jorong

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

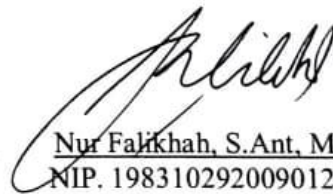
Banjarmasin, 11 November 2022

Pembimbing I



Syaipul Hadi, S.I.P.M.A.
NIP.196912051999031001

Pembimbing II



Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc
NIP. 198310292009012011

Mengetahui,
Ketua jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Restu Khalid, MM.
NIP. 198602142015032003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel Banjarbaru Kalimantan Selatan" ditulis oleh Dwi Rahmawati Zannah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 07 Desember 2022

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : 86,5 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh Amrie, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh. MA.	1.
2. Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	2.
3. Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum	3.
4. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	4.

ABSTRAK

Dwi Rahmawati Zannah, 2022. *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel Banjarbaru Kalimantan Selatan*. Pembimbing: (I) Syaipul Hadi S.I.P, M.A (II) Nur Falikhah S.Ant, M.Sc.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Umrah, PT. Noor Thoibah Tour and Travel

PT. Noor Thoibah and Travel merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah yang berada di Kalimantan Selatan yang memiliki izin lengkap di Indonesia. PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan agar dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan dan syariat dan dapat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting bagi jemaah. Penelitian ini menganalisis tentang bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kepada jemaah di tanah air (Kal-Sel) dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui manajemen pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kepada para jemaah pada saat di tanah air (Kal-Sel) dan mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan dokumenter, observasi (*observation*), dan wawancara (*interviewer*). Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan (1) PT. Noor Thoibah Tour and Travel menerapkan sebagian besar fungsi manajemen (POAC) pada setiap pelayanan yang diberikan. (2) Pelayanan di tanah air (Kal-Sel) yang diberikan kepada para jemaah yaitu: administrasi, transportasi (maskapai), konsumsi, asuransi, paspor, bimbingan (manasik), kesehatan, dan keberangkatan. (3) Faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang dimana faktor pendukung seperti adanya sarana dan prasarana yang mendukung jalannya pelayanan yang diberikan untuk jemaah maupun tamu yang datang berkunjung ke PT. Noor Thoibah Tour and Travel, sedangkan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM).

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ . أَمَّا بَعْدُ

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah mencurahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Noor Thoibah Tour and Travel Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan*”. Salawat dan salam tidak lupa peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membimbing umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan peneliti, sebagai peneliti menyadari sepenuhnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas yang tersisa berat ini dapat diselesaikan.

Sehubungan dengan itu, maka dengan segala kerendahan hati peneliti ucapkan terima kasih dan pengharagaan setinggi-tingginya kepada semua

pihak yang telah memberikan. Khususnya, peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua saya yang saya sayangi berkat do'a dan dukungan dari merekalah saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Abduh Amrie, MA., Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak Restu Khaliq, SE., MM, Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang memberikan arahan penulisan skripsi yang sesuai dengan pengembangan pada program studi.
4. Bapak Syaipul Hadi, S.IP, MA., selaku pembimbing 1 (satu) skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan.
5. Ibu Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc., selaku pembimbing 2 (dua) skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan.
6. Para dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama peneliti bersetudi.
7. Bapak/Ibu staf perpustakaan UIN Antasari dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari yang telah memberikan layanan kepada peneliti.
8. Bapak/Ibu staf dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Kalimantan Selatan yang telah memberikan layanan kepada peneliti.

9. Bapak H. M. Kholik, S.Hut, selaku pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dan seluruh staf PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang telah membantu peneliti melakukan penelitian.
10. Kakak perempuan saya Dewi dan Annisa yang telah memberikan dorongan semangat, doa dan menemani peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
11. Sahabat, teman-teman dan orang-orang yang berjasa dalam hidup saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu namun tak mengurangi rasa hormat dan rasa terimakasih saya kepada mereka.

Semoga Allah SWT. melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka dan mencatatnya sebagai kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Peneliti berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya.

Waalaikumsalam wr.wb

Banjarmasin, 11 November 2022

Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ث	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</u>	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				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	A	Fathah
ـِ	I	Kasrah
ـُ	U	Dhammah

Kata sandnag: Contoh: (الرجال) al-rijal bukan al-rijal, (الديوان) al-adwan bukan ad-diwan. Syiddah: Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis adh-dharurah melainkan aldharurah, demikian seterusnya. Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـِ	Ai	a dan i
ـَـُ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Vokal alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
آ	Â	a dengan topi di atas
ي	Î	i dengan topi di atas
و	Û	u dnegan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata Sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dnegan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau tasyid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dnegan sebuah tanda (ّ) dalam alih aksra ini

dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (اضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitkan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 dibawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (na't) (lihat contoh 2). Namun, Jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf/t/ (lihat contoh 3).

NO	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْأَسْلاَمِيَّةُ	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujud

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali

bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari. Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (**bold**). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya. Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأَعْمَى سِتًّا ذُو	dzahaba al-ustâdzu
تَبَّتْ الْأَعْجُرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِثْمِ سَيْطَلًا ع	hub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَضْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	Al-mus’ahamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLASGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Signifikasi Penelitian	5
E. Definisi Operasional	5
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Manajemen Pelayanan	12
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	12
2. Unsur-unsur Manajemen	15
3. Fungsi Manajemen	16
4. Aspek Pelayanan	18
5. Bentuk-bentuk Pelayanan	20
6. Tujuan Pelayanan	22
B. Ibadah Umrah	23
1. Pengertian Umrah	23
2. Syarat dan Rukun Umrah	24
3. Hukum dan Hikmah Ibadah Umrah	24
C. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	26
D. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Subjek dan Objek Penelitian	33
C. Lokasi Penelitian	34
D. Data dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35

F. Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	37
1. Proses Pendirian PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	37
2. Visi dan Misi PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	38
3. Struktur Organisasi PT.Noor Thoibah Tour and Travel	40
4. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) PT. Noor Thoibah Tour and Travel	46
5. Hak dan Kewajiban Karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	69
6. Paket-paket Umrah PT. Noor Thoibah Tour and Travel	73
7. Penerapan Manajemen Pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	74
B. Pembahasan.....	92
1. Penerapan Fungsi Manajemen PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	92
2. Penerapan Manajemen Pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel	98
3. Aspek Pelayanan	109
4. Bentuk Pelayanan.....	111
5. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	113
BAB V PENUTUP	116
A. Simpulan.....	116
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	131

DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	40
---	----

DAFTAR TABEL

4.1 Tabel Paket Umrah Reguler PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	72
4.2 Tabel Paket Umrah Plus PT. Noor Thoibah Tour and Travel.....	73