

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara dengan manajer dan karyawan

- A. Profil PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin
 1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin ?
 2. Bagaimana visi, misi dan tujuan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin ?
 3. Bagaimana tugas dan struktur organisasi PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
 4. Apa saja fasilitas yang ada di kantor PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
 5. Berapa jumlah jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin tahun 2019?
- B. Manajemen Pelayanan
 1. Bagaimana bentuk pelayanan ibadah umrah yang diberikan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
 2. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan administrasi?
 3. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan transportasi?
 4. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan kesehatan?
 5. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan konsumsi?
 6. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan akomodasi?
 7. Bagaimana menanggapi jemaah yang complain terhadap pelayanan?

8. Apakah ada pelatihan untuk para karyawan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
 9. Bagaimana mekanisme menangani persoalan yang terjadi diperusahaan?
 10. Bagaimana respon karyawan dalam mengatasi persoalan?
 11. Adakah pengawasan yang dilakukan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dalam penyelenggaraan ibadah umrah?
 12. Bagaimana pelayanan terhadap Haji Khusus dan Umrah Reguler?
- C. Faktor pendukung dan penghambat
1. Apa faktor pendukung pelayanan ibadah umrah di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
 2. Mengapa menjadi faktor pendukung pelayanan jemaah ibadah umrah di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
 3. Apa faktor penghambat pelayanan ibadah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
 4. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

Wawancara dengan Jemaah ibadah umrah

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
2. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik?
3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan para petugas PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin? Ya/Tidak? Mengapa?
4. Apakah Bapak/Ibu merekomendasikan pada orang untuk menggunakan jasa PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
5. Apakah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin membangun komunikasi yang baik dengan Bapak/Ibu?
6. Adakah hambatan yang muncul sebelum pemberangkatan, saat di tanah suci dan setelah kembali ke tanah air? Ya/Tidak?
7. Bagaimana bentuk-bentuk hambatan tersebut?

8. Apakah Bapak/Ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan yang di berikan? Mengapa?
9. Apa saja bentuk-bentuk hambatan tersebut?
10. Apakah kekurangan dalam pelayanan memengaruhi pelaksanaan pelayanan ibadah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?

Lampiran 2 Foto-Foto PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin

Perlengkapan Untuk Jemaah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin



Pembagian Air Zam-Zam





Petugas dan Pembimbing Travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin



Pembagian Tiket Keberangkatan Jemaah di Bandara Syamsuddin Noor



Keberangkatan Jemaah di Bandara Syamsuddin Noor



Bersama Direktur, Pembimbing dan Jemaah PT. Madina Wisata Abadi



Wawancara Dengan Karyawan Travel dan Jemaah PT. Madina Wisata Abadi
Cabang Banjarmasin





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 67325593 Faksimile (0511) 67325593
Email: fdk@uin-antasari.ac.id Web: fdk.uin-antasari.ac.id

**SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN REVISI SKRIPSI**

Setelah melakukan pemeriksaan terhadap skripsi

Nama : Noor Rahmi

Nim : 170103030039

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Judul skripsi : Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin

Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh. MA.	1.
2. Dr. Ahmad Gazali, M. Hum	2.
3. Sri Anafurhanah, SEI., MSI	3.
4. Devi Noviyanti, SE, M.M	4.

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melakukan revisi skripsi dan selanjutnya diizinkan untuk melakukan penjiilitan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Januari 2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Notulis Munagasyah

Devi Noviyanti, SE, M.M
NIP. 198310292009012011



Dr. H. M. Abduh. MA
NIP. 19630502 199203 1005



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 94 TAHUN 2020
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

- Menimbang** : a. bahwa untuk lebih terarahnya penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, dipandang perlu menunjuk Pembimbing.
b. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Keputusan Rektor UIN Antasari Nomor 543 Tahun 2018 Tentang Pedoman Kurikulum Berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia pada UIN Antasari Banjarmasin;
- Memperhatikan** : Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2017.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TENTANG PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2020.
- KESATU** : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin sebagaimana terlampir.
- KEDUA** : Pembimbing bertugas membimbing bidang materi, metodologi, bahasa dan teknik penulisan.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan dan perubahan seperlunya.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 20 Juli 2020



DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,

DR. H. AKHMAD SAGIR, M.Ag
NIP. 19711217 199603 1 001

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Dosen Pembimbing
3. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 94 TAHUN 2020
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2020
TANGGAL 20 JULI 2020

No	Nama / NIM	JUR	Judul Skripsi	Dosen Pembimbing
1.	Noor Rahmi / 170103030039	MD	Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada Pt. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin	1. Drs. H. A. Gazali HB, M.Hum 2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI
2	Muhammad Yuda Fadilah / 170103010040	KPI	Analisis Isi Pesan Dakwah Dan Humor Ustadz Das'ad Latif Dalam Channel Youtube Das'ad Latif	1. Muhammad Rif at, S.Ag., M.Ag 2. Nur Falikhah, M.Sc
3.	Hairul Rahman 170103030001	MD	"Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Dan Umrah Pada Pt. Ma'ali Wisata Tour And Travel"	1. Dr. H. Mukhyar Sani, MA 2. Syaipul Hadi, S.IP., MA
4.	Mahabbatun Ni'mah / 170103020198	BPI	Metode Penyuluh Narkoba Dalam Berdakwah Studi Pada Badan Narkotika Nasional (Bnn) Provinsi Kalimantan Selatan	1. Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I 2. Dr. Nadzmi Akbar, M.Pd.I
5.	Mariatul Janah / 170103030022	MD	Manajemen Keuangan Pondok Pesantren Takhashus Diniyah Desa Handil Gayam Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar	1. Raden Yani Gusriani, SE., MM 2. Surya Eka Priyatna, M.Cs
6.	Jehan Anisya Nurhuda / 170103010219	KPI	"Etika Komunikasi Dakwah Ustadz Hanan Attaki, Lc Di Channel Youtube Hanan Attaki"	1. Dra. Hj. Rabiatul Aslamiah, M.Ag 2. Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I
7.	Ahmad Raihan / 170103010207	KPI	"Analisis Isi Pesan Dakwah Ustadz Abu Qassam Oemar Mita Di Instagram"	1. Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.Si 2. Hatmansyah, S.Ag., ME
8.	Khusnul Nur Khotimah / 170103010229	KPI	"Etika Komunikasi Dakwah Dalam Web Series Ramadhan Keluarga Hijrah Pada Channel Youtube Film Maker Muslim"	1. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag 2. Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I

Banjarmasin, 20 Juli 2020



DEKAN,
DR. H. AKHMAD SAGIR, M.Ag
 NIP. 19711217 199603 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
Website [http : //fdk.uin-antasari.ac.id](http://fdk.uin-antasari.ac.id) email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN SEMINAR

Nomor: 1222 /Un.14/III.4/PP.00.9/08/2020

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, menyatakan bahwa Saudara (i)

Nama : Noor Rahmi
NIM : 170103030039
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Juli 2020
Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA PT.
MADINA WISATA ABADI CABANG BANJARMASIN**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Drs. Ahmad Gazali, M. Hum
Pembimbing II : Sri Anafarhanah, SEI, M.SI
Moderator/Notulen : Hj. Jumi Herlita, M. Sc

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 7 Agustus 2020
Ketua Jurusan MD



Syaipul Hadi

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
2. Yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
Website [http : //fdk.uin-antasari.ac.id](http://fdk.uin-antasari.ac.id) email : fdk@uin-antasari.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis, bertepatan tanggal 23 Juli 2020, bertempat di tempat masing-masing, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Dimulai dari pukul : 14.00 Wita

Berakhir pada pukul : 15.30 Wita

Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Noor Rahmi
NIM/Jurusan : 170103030039 / MD
Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH
PADA PT. MADINA WISATA ABADI CABANG
BANJARMASIN**

Berdasarkan hasil tanggapan dan jawaban oleh yang maju seminar, diberikan catatan sebagai berikut:

- Latarbelakang penelitian belum menjelaskan secara detail alasan peneliti memilih judul di atas. Misalnya sebutkan kelebihan travel tersebut dibandingkan travel yang lain, berapa cabang yang dimiliki.
- Penulisan ayat Al-qur'an tidak perlu di latarbelakang tapi di landasan teori.
- Rumusan masalah bisa ditambahkan dengan pertanyaan apa saja jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan, setelah itu baru bisa menjawab fungsi-fungsi manajemen serta faktor pendukung dan penghambat.
- Definisi operasional masih terlalu banyak teori, seharusnya langsung fokus pada penelitian.
- Tambahkan informan yaitu jemaah umrah yang sudah pulang
- Perlu untuk menambah referensi bacaan

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 23 Juli 2020

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. H. Ahmad Gazali, M.Hum	Pembimbing I	
2.	Sri Anafarhanah, SEI, M.SI	Pembimbing II	
3	Hj. Jumi Herlita, M.Sc	Moderator	

Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD



Syaipul Hadi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235. Telepon (0511) 3250771
website: www.fdk.uin-antasari.ac.id. e-mail: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdkuinantasari

Nomor : 681/Un.14/III.4/TL.01/04/2021
Lamp. : -
Perihal : Mohon Izin Riset

Banjarmasin, 28 April 2021

Kepada Yth. :
Pimpinan PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin
di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Noor Rahmi**
NIM : 170103030039
Program Studi : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jln. Kelayan A Gg. Antasari II Rt. 06 No. 06

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :
Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin
dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian : Jln Manarap Tengah Komp. Montesa Permai Rt.3 Kab. Banjar.
Lama Penelitian : 1 (Satu) Bulan
Mulai tanggal : 29 April 2021 s.d 29 Mei 2021

untuk kelancaran pelaksanaannya, kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr kiranya dapat memberikan izin terhadap riset tersebut.

Demikian surat ini disampaikan, Atas perkenan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Dekan,

Akhmad Sagir



PT.MADINA WISATA ABADI Tours & Travel

Head Office : Jl. Brigjen Hasan Basri Gg. Arjuna Kota Raden Hilir Amuntai

Telp: (0511) 3269632 Hp. 082150059979 0812 5011 1153

email : madina_wisata@yahoo.co.id

IZIN UMROH NO : 309 Thn 2016

Nomor : 001125/SK-MWA/XI/2022

Perihal : Surat Balasan Izin Riset

Lampiran :

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah UIN Banjarmasin

Di –

Tempat

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Teriring salam semoga kita senantiasa dalam keadaan baik sehingga dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan optimal.

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kita masih diberikan kesehatan untuk selalu memperbaiki diri menjadi lebih baik lagi. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Merujuk pada surat dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Jurusan Manajemen Dakwah tertanggal 17 Oktober 2022 No: tentang permohonan ijin Riset untuk Mahasiswa berikut:

Nama : Noor Rahmi

Nim : 170103030039

Yang dilakukan di Kantor PT. MADINA WISATA ABADI Cabang Banjarmasin, Maka dengan ini kami dari Pihak Travel PT. Mahasiswa Wisata Abadi **Menerima** mahasiswa tersebut untuk melakukan Riset untuk waktu yang ditentukan.

Demikian surat konfirmasi ini kami buat, semoga bisa digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatuh.

Hormat Kami

Arif Mirza Budliman

Manager Operasional



PT.MADINA WISATA ABADI Tours & Travel

Head Office :Jl.Brigjen Hasan Basri Gg.Arjuna KotaRaden Hilir Amuntai

Telp:(0511)3269632 Hp.082150059979 0812 5011 1153

email : madina_wisata@yahoo.co.id

IZIN UMROH NO : 309 Thn 2016

Nomor :001075/SK-MWA/IV/2022
Perihal : Surat Telah Menyelesaikan Riset
Lampiran :
Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah UIN Banjarmasin

Di -

Tempat

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Teriring salam semoga kita senantiasa dalam keadaan baik sehingga dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan optimal.

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kita masih diberikan kesehatan untuk selalu memperbaiki diri menjadi lebih baik lagi. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Merujuk pada surat dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Jurusan Manajemen Dakwah tertanggal 17 Oktober 2022 No: tentang permohonan ijin Riset untuk Mahasiswa berikut:

Nama : Noor Rahmi

Nim : 170103030039

Yang dilakukan di Kantor PT. MADINA WISATA ABADI Cabang Banjarmasin, Maka dengan ini kami dari Pihak Travel PT. Mahasiswa Wisata Abadi mahasiswa tersebut Telah melakukan Riset untuk waktu yang ditentukan.

Demikian surat konfirmasi ini kami buat, semoga bisa digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatuh.

Hormat Kami


Arif Mirza Budiman
Manager Operasional

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Noor Rahmi
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 1 September 1999
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl. Kelayan A Gg. Antasari II No. 06 Rt. 06
Rw. 01 Kel. Kelayan Dalam Kec.
Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin
7. No. HP/Alamat email : 0895349486123
8. Pendidikan
 - a. SDN Kelayan Dalam 5
 - b. MTsN Kelayan
 - c. MAN 3 Banjarmasin
 - d. UIN Antasari Banjarmasin (2017-Sekarang)
9. Orang Tua :
Ayah : Drs. H. Suhaimi
Pekerjaan : Pensiunan PNS
Alamat : Jl. Kelayan A Gg. Antasari II No. 06 Rt. 06
Rw. 01 Kel. Kelayan Dalam Kec.
Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin
Ibu : Hj. Muaiyinah Hayati
Pekerjaan : Pensiunan PNS
Alamat : Jl. Kelayan A Gg. Antasari II No. 06 Rt. 06
Rw. 01 Kel. Kelayan Dalam Kec.
Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin
10. Saudara (jumlah saudara) : Anak ke 7 dari 7 bersaudara
11. Pengalaman Organisasi : LDK AS-SYIFA (ANGGOTA 2019)

Banjarmasin, 20 Desember 2022

Penulis,

Noor Rahmi

