

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA
PT. MADINA WISATA ABADI CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
NOOR RAHMI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M /1444 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA PT.
MADINA WIASATA ABADI CABANG BANJARMASIN**

Skripsi

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

Oleh

**NOOR RAHMI
170103030039**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI/JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noor Rahmi

NIM : 170103030039

Tempat tanggal Lahir : Banjarmasin 1 September 1999

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin" ini benar-benar adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang menjadi kutipan atau rujukan sumbernya.

Apabila pernyataan saya dikemudian hari tidak benar Saya bersedia melakukan proses semestinya sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Banjarmasin, 20 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Noor Rahmi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina
Wisata Abadi Cabang Banjarmasin
Ditulis oleh : Noor Rahmi
NIM : 170103030039
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Jl. Kelayan A. Gg. Antasari II Rt /Rw 006/001 Kel.
Kelayan Dalam Kec. Banjarmasin Selatan Kota
Banjarmasin Prov. Kalimantan Selatan.

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, Desember 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Ahmad Gazali, M.Hum.
NIP:195811051988031001



Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP:198909112015032005

Mengetahui

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



Restu Khaliq, MM
NIP:198602142015031003

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 PADA PT. MADINA WISATA
ABADI CABANG BANJARMASIN"**

yang ditulis oleh :

Noor Rahmi

170103030039

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 16% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 28 Desember 2022
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

*Catatan : *Uji Plagiasi dapat diterima jika kurang dari 30%*

BUKTI BEBAS PLAGIASI

Rahmi

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	2%
2	hasnirahmani.blogspot.com Internet Source	1%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
7	id.berita.yahoo.com Internet Source	1%
8	afidburhanuddin.wordpress.com Internet Source	1%
9	repository.iainpare.ac.id Internet Source	1%

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin ditulis oleh Noor Rahmi telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Januari 2023

Dan dinyatakan Lulus dengan predikat: A (85)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh. MA.

NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh. MA	1.
2. Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum	2.
3. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

Noor Rahmi. NIM. 170103030039, *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin*, Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum, dan (II) Sri Anafarhanah, SEI., MSI., Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2022.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan, Umrah.*

Penelitian ini meneliti tentang manajemen pelayanan ibadah umrah di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Manajemen pelayanan di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menarik diteliti karena memudahkan dalam pelayanan terhadap jemaah umrah. Pokok permasalahan penelitian ini adalah jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, fungsi *planning, organizing, actuating, controlling* (POAC) dari kegiatan pelayanan yang dilakukan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan fungsi manajemen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah direktur, manajer, karyawan dan jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dengan dukungan pedoman wawancara.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kegiatan manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin berupa administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, dan akomodasi sesuai dengan tahapan-tahapan proses fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*) secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah bagus dalam memberikan pelayanan umrah terhadap jemaah. Adapun faktor pendukung yaitu menu makanan sehat dan sesuai selera jemaah, petugas travel ramah, baik dan cepat tanggap dalam melayani jemaah dan hotel dekat dengan masjid. Faktor penghambat berupa tidak tersedia dokter atau perawat khusus yang mendampingi jemaah ketika berangkat umrah hanya mengandalkan dokter rumah sakit di Arab Saudi .

MOTTO

“You’re the most important person in your life”

“Kamu layak bahagia dengan menghargai pencapaian sekecil apapun”

“Jangan berhenti ditengah jalan, tetap semangat karena masih banyak orang yang sayang, cinta dan mendukungmu untuk terus maju”

“Jadilah sukses dengan menjalani hidup yang penuh kesabaran, menikmati proses yang dijalani, selalu berdo’a untuk hasil yang lebih baik, dan selalu bersyukur atas hasil yang didapat”

“Selalu taat dan mencintai kedua orang tua agar hidup selalu diberikan kemudahan dan keberkahan”

“This time you can face the rain, Next time you can beat the pain, No more tears will come again smiling laughing to the end”

“Noor Rahmi”

KATA PERSEMBAHAN

Pujian terindah peneliti haturkan sebagai bentuk syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, hidayahnya serta taufiq-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sabar dan penuh perjuangan.

Sholawat serta salam selalu terucap kepada suri tauladan yang paling mulia yaitu Nabi besar Muhammad SAW, seraya berharap pertolongan dan syafa'atnya di hari kiamat kelak.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak kalangan yang telah berperan dalam memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini teruntuk:

- Kedua orang tua (Bapak Drs. H. Suhaimi dan Ibu Hj. Muaiyinah Hayati), yang selalu mendoakan dan memberi dukungan semangat motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, serta kasih sayangnya yang tidak bisa peneliti gambarkan betapa besarnya.

- Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing skripsi, yang selalu memberikan saran dan motivasi yang sangat membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Alm. Drs. H. Ahmad Zamani, yang semasa hidup beliau selalu memberikan motivasi semangat dan doa kepada peneliti.
- Teman-teman seperjuangan Lokal C1 Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang selalu memberikan suasana hangat bak seperti keluarga.
- Kepada kakak-kakakku tercinta yang selalu memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Kepada adik Haeri L. yang selalu menghibur, memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti agar terselesaikannya skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَ

عَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ.

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala Puji bagi Allah Swt Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan tercinta Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA., Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Restu Khaliq, SE., MM., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Nur Falikhah, M. Sc., Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum. Dosen Pembimbing I dan Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Semua dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama peneliti berstudi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
6. Kepala dan staf perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan baik kepada peneliti dalam mendapatkan literatur-literatur yang diperlukan.
7. Bapak Arief Mirza Budiman selaku *Handling* Banjarmasin dan Manajer Operasional PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yang telah membantu saya untuk mendapatkan informasi serta data-data mengenai pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin 2019.
8. Teruntuk kepada teman-teman semua baik dari teman lokal Fam's local C1 Manajemen Dakwah 2017 sebagai wadah layaknya seperti keluarga

kedua dalam kehidupan saya, yang membawa arti sesungguhnya tentang bagaimana perjuangan serta kerjasama dalam meraih pendidikan di perguruan tinggi.

9. Peneliti berterima kasih juga kepada saudari Rabiatal Adawiyah 50, Lestari, Nyimas Iqlima Nabila, Andi Suci Handayani, Erna Triana, Riska Indriyani, Siti Nurjanah, Rabiatal Adawiyah, Herni Sentia, Ramniah dan Melinda Sari yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan serta teman untuk bertukar pikiran dalam mengerjakan skripsi.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, Desember 2022

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta ^o	T	Te
ث	ṣa ^o	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa ^o	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^o	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	Ḑ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^o	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏaḏ	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa ^o	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa ^o	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas

غ	gain	G	Ge
فا	fa ^ˁ	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em
ن	Nun	N	„en
و	Waw	W	We
هـ	ha ^ˁ	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya ^ˁ	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتاك بر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس س	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعت	Ditulis	<i>jāmi^ˁah</i>
مكتبت	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

وكتبت الجوية	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
	s	

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syaka ra
قرأ	Kasrah	Ditulis	q u r i a
يُطق	Dammah	Ditulis	yanṭiḡu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كالت	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>ṣyadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	<i>ai</i>
	رويد	Ditulis	<i>ruwaidah</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
	وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna źi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan oleh apostrof

أنتن أشد خلقا	Ditulis	<i>a''antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	---------------------------------

VIII. Kata sandang alif-lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرأى	Ditulis	<i>al-Qur''ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

- b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصباخ	Ditulis	<i>aş-şubhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

XI. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iža asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI	iv
BUKTI BEBAS PLAGIASI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penulisan.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Manajemen.....	11
B. Pelayanan	18
C. Ibadah Haji dan Umrah	25
D. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Subjek dan Objek Penelitian	40
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	42
G. Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Lokasi Penelitian	45
B. Hasil Penelitian	59
C. Analisis.....	81
BAB V PENUTUP.....	107
A. Simpulan	107
B. Rekomendasi.....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	
RIWAYAT HIDUP.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Kantor.....	51
Tabel 4.2 Paket dan Harga.....	52
Tabel 4.3 Paket Umroh Reguler 09 Hari.....	52
Tabel 4.4 Paket Umroh Reguler 14 Hari.....	53
Tabel 4.5 Jadwal Keberangkatan dan Kegiatan Jemaah di Arab Saudi.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Pedoman Wawancara
LAMPIRAN II	: Foto-foto Penelitian
LAMPIRAN III	: Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
LAMPIRAN IV	: Surat Keterangan Seminar
LAMPIRAN V	: Berita Acara Seminar
LAMPIRAN VI	: Surat Izin Riset
LAMPIRAN VII	: Surat Telah Menyelesaikan Riset
LAMPIRAN VIII	: Daftar Riwayat Hidup