

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara dengan pimpinan dan karyawan

A. Profil PT. Turbah Wisata Indah

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Turbah Wisata Indah?
2. Apa visi, misi, dan tujuan PT. Turbah Wisata Indah?
3. Bagaimana kedudukan tugas dan struktur organisasi pada PT. Turbah Wisata Indah?
4. Apa saja produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Turbah Wisata Indah?
5. Bagaimana kondisi usaha terkini?
6. Apa saja SOP Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah?
7. Apakah hotel di Madinah dekat dengan Masjid Nabawi dan di Makkah dekat dengan Masjid Al-Haram?
8. Apakah ada faktor pendukung dan faktor penghambat yang dirasakan selama melakukan pelayanan di PT. Turbah Wisata Indah?

B. Gambaran Pelaksanaan Umrah

1. Bagaimana gambaran pelayanan yang diberikan PT. Turbah Wisata Indah ketika calon jama'ah ingin melakukan pendaftaran?
2. Bagaimana gambaran pelayanan yang diberikan PT. Turbah Wisata Indah ketika masih berada di tanah air?
3. Bagaimana bimbingan manasik umrah PT. Turbah Wisata Indah saat di tanah air?
4. Bagaimana proses keberangkatan jama'ah umrah dari tanah air ke tanah suci?
5. Bagaimana gambaran pelayanan yang diberikan PT. Turbah Wisata Indah ketika masih berada di tanah suci?
6. Apakah pembimbing umrah selalu dari kalangan para tuan guru / mu'allim?

7. Bagaimana dan apa saja perlengkapan yang diberikan kepada jama'ah umrah?
8. Bagaimana akomodasi / hotel yang disediakan kepada jama'ah umrah di Mekkah dan di Madinah?
9. Bagaimana transportasi pesawat dan bus yang disediakan untuk jama'ah umrah?
10. Bagaimana konsumsi / makanan yang diberikan kepada jama'ah umrah?
11. Bagaimana obat-obatan dan tim kesehatan yang disediakan untuk jama'ah umrah?

C. Strategi

1. Formulasi Strategi

- a. Bagaimana para pengurus memilih strategi agar kegiatan pelayanan di PT. Turbah Wisata Indah berjalan dengan baik?
- b. Bagaimana para pengurus mengukur tercapainya sasaran dari strategi yang telah ditetapkan?

2. Implementasi Strategi

- a. Bagaimana usaha pengurus dalam menarik dan meyakinkan para calon jama'ah umrah agar berumrah bersama PT. Turbah Wisata Indah?

3. Evaluasi Strategi

- a. Apakah para pengurus melakukan evaluasi setelah melakukan kegiatan pelayanan umrah di PT. Turbah Wisata Indah?
- b. Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan pengurus untuk mengukur keberhasilan kegiatan pelayanan umrah di PT. Turbah Wisata Indah?
- c. Apakah hasil kegiatan evaluasi dalam kegiatan pelayanan umrah di PT. Turbah Wisata Indah menjadi perbaikan di kegiatan pelayanan berikutnya?

D. Kualitas Pelayanan

1. Tangible (bukti fisik)

- a. Apa saja perlengkapan fisik yang diberikan kepada para jama'ah umrah PT. Turbah Wisata Indah?
- b. Apa saja fasilitas dan perlengkapan yang ada di PT. Turbah Wisata Indah?
- c. Berapa jumlah pegawai/karyawan yang ada di PT. Turbah Wisata Indah?
- d. Apakah ada ketentuan berpakaian untuk para karyawan di PT. Turbah Wisata Indah?
- e. Apakah setiap jama'ah umrah mendapatkan oleh-oleh dari travel berupa air zam-zam setelah kepulangan ibadah umrah?

2. Reliability (keandalan)

- a. Apakah karyawan yang memberikan pelayanan kepada jama'ah di PT. Turbah wisata indah memiliki komunikasi yang baik?
- b. Apakah karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh para jama'ah umrah?

3. Responsiveness (daya tanggap)

- a. Apakah kemampuan karyawan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah umrah?
- b. Apakah pelayanan yang diberikan sudah dilakukan dengan cepat, tepat, dan semaksimal mungkin?
- c. Apakah ada waktu tunggu dalam pelayanan yang diberikan setelah jama'ah sampai di kantor travel?

4. Assurance (keyakinan)

- a. Apakah ada jaminan yang diberikan kepada para jama'ah umrah?
- b. Bagaimana jaminan tersebut diberikan kepada para jama'ah umrah?

5. Emphaty (empati)

- a. Apakah karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada jama'ah?
- b. Apakah karyawan memberikan perhatian dan kesungguhan hati terhadap keluhan para jama'ah?
- c. Apakah ada pelatihan emosional untuk karyawan PT. Turbah Wisata Indah?

Wawancara dengan jama'ah umrah

1. Pada tahun berapa berangkat umrah di PT. Turbah Wisata Indah?
2. Bagaimana kondisi perlengkapan umrah yang diberikan seperti koper, kain ihram, buku do'a, tas selempang kualitasnya bagus / tidak mudah rusak?
3. Apakah transportasi yang diberikan baik pesawat atau bus menuju tanah suci sudah sesuai harapan/standart?
4. Apakah akomodasi dan konsumsi (hotel dan makanan) yang disediakan itu nyaman, bersih, dan sehat?
5. Apakah kantor pelayanan PT. Turbah Wisata Indah nyaman?
6. Apakah karyawan PT. Turbah Wisata Indah berpenampilan rapi, bersih, dan ramah dalam melayani?
7. Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat waktu?
8. Apakah karyawan melakukan pendataan / pencatatan dengan baik dan benar saat pendaftaran?
9. Apakah terdapat bimbingan manasik umrah sebelum keberangkatan?
10. Apakah pembimbing umrah / muthowwif sudah terserifikasi haji dan umrah?
11. Apakah pelayanan administrasi cepat dan tepat seperti pengurusan visa, pasport, tiket pesawat, dan pembayaran?
12. Apakah karyawan bersedia membantu memenuhi keperluan jama'ah?
13. Apakah PT. Turbah Wisata Indah memberikan asuransi atau jaminan terhadap para jama'ah?

14. Sudah berapakah menggunakan travel Turbah Wisata Indah dalam berumrah?
15. Apakah jika Bapak/Ibu, Saudara/Saudari, berangkat umrah kembali akan memilih travel Turbah Wisata Indah? Jika Iya, Kenapa? Jika Tidak, Kenapa?

Lampiran 2 Dokumentasi di PT. Turbah Wisata Indah



Ruang Kerja Para Satff PT. Turbah Wisata Indah



Persediaan koper-koper para calon Jemaah Umrah



Kalung Identitas/ID Card para Jemaah Umrah



Dokumentasi Jemaah Umrah Menjelang Keberangkatan



Akomodasi Bis yang digunakan di PT. Turbah Wisata Indah



Dokumentasi Kegiatan Jemaah setelah selesai melakukan Umrah



Dokumentasi Jemaah Wanita di Kota Tarim




Dokumentasi Jemaah Umrah bersama Habib Ali Al-Kaff di Masjid Kuba



Dokumentasi Jemaah Umrah ketika di Madinah

Lampiran 3 Surat Permohonan Rekomendasi Pengurusan PPIU PT. Turbah Wisata Indah

**PT. TURBAH WISATA INDAH**
Alamat : Komp. Graha Mahatama Blok B No. 001 RT. 25 Banjarmasin

Nomor : 010/SP/TWI/2024
Tanggal : 29 Maret 2024
Perihal : Permohonan Rekomendasi Pengurusan PPIU

Kepada
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
Kalimantan Selatan
Cq. Kepala Bidang PHU
Di tempat

Assalamualaikum wr wb,


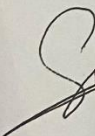
Bersama surat ini kami dari **PT. Turbah Wisata Indah** bermaksud mengajukan permohonan rekomendasi untuk pengurusan izin PPIU travel kami.

Mohon kiranya pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Kalimantan Selatan *mempertimbangkan* permohonan kami agar kami bisa melanjutkan proses PPIU travel kami ke tingkat provinsi.

Demikian surat permohonan ini kami ajukan, besar harapan kami agar pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan membantu proses pengajuan kami ini. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

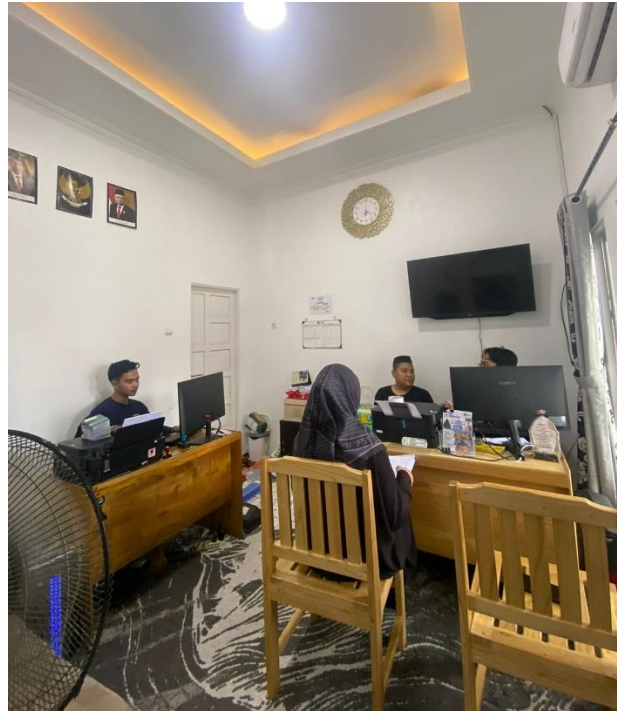
Banjarmasin, 29 Maret 2024

Dengan Hormat,

**Turbah
Wisata**

Direktur
MUHAMMAD SAMIR, H

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Penulis dengan Narasumber/Informan



Dokumentasi saat wawancara dengan para narasumber

Informan 1 : Muhammad Rizky Maulana

Jabatan : Sekretaris



Informan 2 : Muhammad Ilmiyadi

Jabatan : Bagian Personalia, *Tour Leader*



Informan 3 : Muhammad Najim

Jabatan : Staff Pemasaran



Informan 4 : Nurul Amalia

Sebagai : Alumni Jemaah Umrah PT. Turbah Wisata Indah pada bulan Desember tahun 2023



Informan 5 : Heriani

Sebagai : Alumni Jemaah Umrah Plus PT. Turbah Wisata Indah pada bulan Sya'ban tahun 2023

Informan 6 : Muchammad Fahdi

Sebagai : Alumni Jemaah Umrah Plus PT. Turbah Wisata Indah pada bulan Sya'ban tahun 2023



Lampiran 5 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 280 TAHUN 2023
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2023**

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

- Menimbang** : a. Bahwa untuk lebih terarahnya penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, dirasa 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 5 Tahun 2014 tentang Apatur Sipil Negera;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Antasari Banjarmasin;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2017 tentang Statuta UIN Antasari Banjarmasin;

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 2023**
- Pertama** : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Heni Handayani NIM 200104030185 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Dr. H. Muhammad Abduh, MA Sebagai Pembimbing I
2. Devi Noviyanti, SE., MM Sebagai Pembimbing II
- 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 24 Juli 2023

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,



DR. H. M. ABDUH, MA
NIP. 196305021992031005

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 6 Berita Acara



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: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Selasa, bertepatan tanggal 08 Agustus 2023, bertempat di Ruang Munaqasyah 2 (PKD Center) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa (i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Dimulai dari pukul : 10.00(Wita)
 Berakhir pada pukul : 11.00(Wita)
 Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Heni Handayani
 NIM/Jurusan : 200104030185/ MD
 Judul : STRATEGI PELAYANAN PT. TURBAH WISATA INDAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMA'AH UMRAH DI KOTA BANJARMASIN PADA TAHUN 2023

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

- Berjelas lagi strategi seperti apa yang ada disana.
- cek kembali penulisan / panduan penulisan skripsi koreksi / perbaiki lagi
- Cek lagi tentang data tamuah, dan sebelumnya berikan alasan ketertarikan peneliti di sini di alasan yang ilmiah
- berikan alasan kenapa perlu strategi
- berikan desain operasional / tetapkan apa maksudnya dan perbaiki ini.

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 08 Agustus 2023

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. M. Abduh, MA	Pembimbing I
2.	Devi Noviyanti, SE., MM	Pembimbing II
3.	Rahmi Khairawati, MH	Moderator



Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

[Signature]
Anafarhanah, SEI, M.SI

Lampiran 7 Surat Keterangan Seminar Proposal



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: 950/Un.14/III.4/PP.00.9/08/2023

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

Nama : Heni Handayani
 NIM : 200104030185
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Selasa
 Tanggal : 8 Agustus 2023
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jama'ah Umrah di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Dr. H. M. Abduh, MA
 Pembimbing II : Devi Noviyanti, SE., MM
 Moderator/Notulen : Rahmi Khairawati, MH

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

Banjarmasin, 14 Agustus 2023

Ketua Jurusan MD



Sri Anafarhanah

Tembusan :

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

Lampiran 8 Surat Izin Riset Dari Fakultas



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
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: fdk@uin-antasari.ac.id, instagram : fdkuinantasari

Banjarmasin, 19 Februari 2024

Nomor : 230/Un.14/III.4/TL.01/02/2024
 Lamp. : -
 Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth. :
Pimpinan PT. Turbah Wisata Indah Banjarmasin
 di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama : **Heni Handayani**
 NIM : 200104030185
 Program Studi : Strata Satu (S-1)
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
 Semester : VIII (Delapan)
 Alamat : Jl. Veteran Komp. Irayasa No.17 Rt.26, Banjarmasin Timur

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :
STRATEGI PELAYANAN PT. TURBAH WISATA INDAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMA'AH UMRAH DI KOTA BANJARMASIN PADA TAHUN 2023.
 dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian : Jl. Mahatama Komplek. Graha Mahatama, Kec. Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin
 Lama Penelitian : 2 Bulan
 Mulai tanggal : 20 Februari 2024 s.d 20 April 2024

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.



Lampiran 9 Surat Izin Riset dari PT. Turbah Wisata Indah



PT. TURBAH WISATA INDAH

Alamat : Komp. Graha Mahatama Blok B No. 001 RT. 25 Banjarmasin

Banjarmasin, 19 Februari 2024

Nomor : 031/III/SK/TWI/2024
Lampiran :-
Perihal : Surat Rekomendasi

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. Muhammad Samir
Jabatan : Direktur Utama

Dengan ini memberikan rekomendasi / izin kepada :

Nama : Heni Handayani
NIM : 200104030185
Jurusan : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl.Veteran Komp. Irayasa No. 17 Rt.26, Banjarmasin Timur

Untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : *"Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jama'ah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023"* mulai tanggal 20 Februari s/d 20 April 2024, sesuai dengan surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin No : 230/Un. 14/III.4/TL.01/02/2024 tanggal 19 Februari 2024.

Demikian hal ini dibuat sebagai dasar untuk proses administrasi selanjutnya.

Hormat Kami
 **Turbah
Wisata**

H. Muhammad Samir
Direktur Utama

Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Riset



PT. TURBAH WISATA INDAH
Alamat : Komp. Graha Mahatama Blok B No. 001 RT. 25 Banjarmasin

Banjarmasin, 21 April 2024

Nomor : 032/III/SK/TWI/2024
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Utama PT. Turbah Wisata Indah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Heni Handayani
NIM : 200104030185
Jurusan : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl.Veteran Komp. Irayasa No. 17 Rt.26, Banjarmasin Timur

Telah selesai melakukan Riset Penelitian Ilmiah dalam rangka Pengumpulan data untuk penyusunan Skripsi dengan judul : *"Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jama'ah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023"* sejak tanggal 20 Februari 2024 s/d 20 April 2024 di PT. Turbah Wisata Indah dengan hasil baik.

Demikian hal ini dibuat sebagai dasar untuk proses administrasi selanjutnya.

Hormat Kami
 **Turbah
Wisata**

H. Muhammad Samir
Direktur Utama

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Heni Handayani
2. Tempat / Tanggal Lahir : Banjarmasin, 10 Juni 2002
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Pernikahan : Belum Menikah
6. No Hp / WA : 0812-5563-3269
7. Email : henihandayani10062002@gmail.com
8. Alamat : Jl. Veteran Komplek. Irayasa Rt.26 No.17,
Banjarmasin Timur.
9. Riwayat Pendidikan : - TK. NU Al-Anshar
- MI TPI Keramat
- MTsN Mulawarman Kota Banjarmasin
- MAN 2 Model Banjarmasin
- Universitas Islam Negeri Antasari
Banjarmasin
10. Nama Orang Tua
Ayah : Muhammad Sanusi
Ibu : Desi Herlina Wati
11. Alamat Orang Tua : Jl. Veteran Komplek. Irayasa Rt.26 No.17,
Banjarmasin Timur.

Banjarmasin, 5 Juli 2024

Peneliti



Heni Handayani

NIM : 200104030185