

**STRATEGI PELAYANAN PT. TURBAH WISATA INDAH
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH JEMAAH UMRAH DI KOTA BANJARMASIN
PADA TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Oleh :
Heni Handayani**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
TAHUN 2024 M/ 1445 H**



**STRATEGI PELAYANAN PT. TURBAH WISATA INDAH
DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JEMAAH UMRAH
DI KOTA BANJARMASIN
PADA TAHUN 2023**

SKRIPSI

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

Oleh :

Heni Handayani

200104030185

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
TAHUN 2024 M/ 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Heni Handayani
NIM : 200104030185
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 10 Juni 2002
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jama’ah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023“ adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Heni Handayani

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI



**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) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 761/Un.14/III.4/PP.00.9/06/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Heni Handayani
NIM : 200104030185
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023

Hasil Uji Plagiasi : 2%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.drillbitplagiarismcheck.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 28 Juni 2024

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

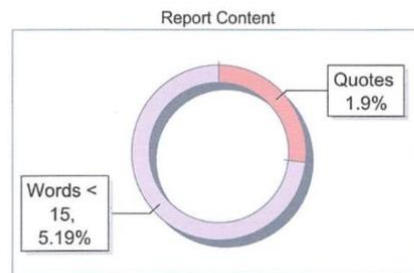
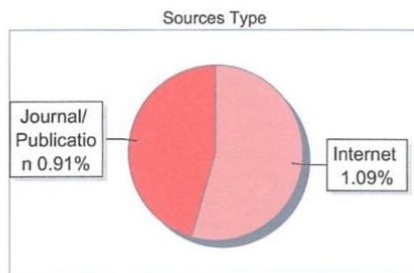
Fauziqurrahman

Submission Information

Author Name	Heni Handayani
Title	Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023
Paper/Submission ID	2059522
Submitted by	turn.fdik@uin-antasari.ac.id
Submission Date	2024-06-28 07:26:53
Total Pages, Total Words	98, 16305
Document type	Thesis

Result Information

Similarity **2 %**



Exclude Information

Quotes	Excluded
References/Bibliography	Excluded
Source: Excluded < 15 Words	Excluded
Excluded Source	0 %
Excluded Phrases	Not Excluded

Database Selection

Language	Non-English
Student Papers	Yes
Journals & publishers	Yes
Internet or Web	Yes
Institution Repository	Yes

A Unique QR Code use to View Download Share Pdf File



PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023
Ditulis Oleh : Heni Handayani
NIM : 200104030185
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat dan Tanggal lahir : Banjarmasin, 10 Juni 2002
Alamat : Jl. Veteran Komplek. Irayasa No.17 Rt.26, Banjarmasin Timur

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, 20 Juni 2024

Pembimbing I



Dr. H. M. Abduh, MA

NIP: 196305021992031005

Pembimbing II



Devi Novivanti, S.E., MM.

NIP: 198701252015032003

Mengetahui,

Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Kelembagaan

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Taufiqurrahman, S. Ag., M. Ed

NIP: 197409201999031004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada tahun 2023 oleh Heni Handayani, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin
Tanggal : 8 Juli 2024
Dinyatakan LULUS dengan predikat : 91,1 (A+)



TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
Dr. H. M. Abduh, MA.	1.
Drs. Fasih, M.Si	2.
Sri Anafarhanah, SEI., MSI	3.
Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

Heni Handayani. NIM 200104030185, *Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023*, Pembimbing (I) Dr. H. M. Abduh, MA dan Pembimbing (II) Devi Noviyanti, S.E., MM. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2024.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah

Di dalam ajaran agama islam ada rukun islam yang terdiri dari 5 unsur, yaitu dua kalimat syahadat, shalat, puasa, zakat, dan haji. Selain ibadah haji di dalam agama islam juga ada pelaksanaan ibadah umrah. Sebagaimana yang dijelaskan di dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 158 tentang anjuran melaksanakan ibadah umrah. Setiap muslim yang ingin melakukan perjalanan ibadah umrah tentunya harus menempuh perjalanan yang lumayan jauh. Tentu saja para calon jemaah memerlukan pemandu atau orang yang mengarahkan tentang keberangkatan ibadah umrahnya, karena seorang muslim kebanyakan tidak akan mampu jika harus mengurus dan melakukan ibadah umrah secara sendirian/individu. Sehingga karena itulah ibadah umrah tidak dapat lepas dari pelayanan ibadah umrah yang sering kita kenal dengan travel atau biro pelayanan ibadah haji dan umrah. Salah satu biro perjalanan umrah yang ada di Kota Banjarmasin yaitu PT. Turbah Wisata Indah. Meskipun travel ini tergolong baru sudah banyak para jemaah yang berangkat menggunakan travel ini kurang lebihnya sudah ada 1.000 alumni jemaah. Untuk mengetahui pelayanan umrah pada PT. Turbah Wisata Indah dalam upaya meningkatkan jumlah jemaah umrah maka tidak lepas dari bagaimana para pimpinan dan karyawan menetapkan strategi pelayanannya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan terjun langsung ke lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, beberapa para pegawai/karyawan, dan beberapa alumni jemaah umrah yang ada di PT. Turbah Wisata Indah. Objek penelitian ini adalah strategi pelayanan terkait 5 metode yaitu: 1). Bukti Fisik (*Tangibles*), 2). Keandalan (*Reliability*), 3). Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4). Keyakinan (*Assurance*), 5). Empati (*Emphaty*), yang ada pada PT. Turbah Wisata Indah Kota Banjarmasin.

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa PT. Turbah Wisata Indah ini telah melaksanakan strategi sesuai dengan teori manajemen strategis dengan tahapan formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan (*servqual*) yang terdiri dari bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jama’ah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023”. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi SAW, keluarga dan 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 dan yang telah memberikan bantuan baik dari segi pikiran dan doa, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, M.SI. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Devi Noviyanti, S.E., MM. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. 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.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang

telah memberikan layanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.

6. Bapak H. Muhammad Samir Pimpinan PT. Salfany Safanusa beserta staff yang mau meluangkan waktunya dan memberikan informasi untuk peneliti, yang banyak membantu dan bersedia direpotkan dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak dengan pahala berlimpah dan semoga Allah senantiasa melindungi bapak/ibu dalam menjalankan tugas.
7. Keluarga besar PT. Turbah Wisata Indah yang telah memberikan izin, dukungan, bantuan, arahan dan saran kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Muhammad Sanusi dan Ibu Desi Herlina Wati, saudara, dan seluruh keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan tiada hentinya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tak terhingga dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman dekat dan sahabat-sahabat saya yang selalu, yang selalu memberikan semangat, do'a, kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah Kelas 20C angkatan 2020 yang telah memberikan warna-warni kehidupan selama perkuliahan serta selalu memberikan motivasi, dukungan, dan banyak pengalaman serta pelajaran selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.
11. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah dalam proses penyusunan skripsi ini dengan berusaha menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu secara langsung

maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membantu dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan penelitian ini. Peneliti juga berharap semoga apa yang telah tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banjarmasin, 27 Juni 2024

Peneliti

MOTTO

Sebahagian nasehat dari sang Guru,
Memanglah lelah menuntut ilmu,
Namun lebih lelah tidak berilmu,
Berkah tak dapat dan juga malu.

~Manaqib Alm. KH. Ahmad Zuhdiannor~

HALAMAN TRANSLITERASI

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	:	FA
6. ح	:	H	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	:	D			

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 sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan aldharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـِـي	ai	a dan i
ـِـو	au	a dan u

1. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	û	u dengan topi di atas

2. Kata Sandang

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

3. Syiddah (Tasydîd)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرْوَرَة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah demikian seterusnya.

4. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). 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	طَرِيقَة	Tharîqah
2	الْجَمِعة الإسلامية	Al-Jâmî‘ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَة الْوُجُود	Wahdah al-Wujûd

5. 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.

6. 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 الْأَسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al- <u>h</u> arakah 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
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ	<u>h</u> ub al-istithlâ‘
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN LOGO	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN TRANSLITERASI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR BAGAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Signifikansi Penelitian	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	21
A. Kajian Teori	21
B. Kerangka Pikir.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37

A. METODE PENELITIAN	37
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
2. Subjek dan Objek Penelitian	38
3. Lokasi Penelitian	38
4. Data dan Sumber Data.....	38
5. Teknik Pengumpulan Data	39
6. Pengolahan dan Analisis Data	41
7. Pengecekan Keabsahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan	109
BAB V PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Rekomendasi.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
DAFTAR LAMPIRAN	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	141

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pikir	36
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi PT. Turbah Wisata Indah.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hari dan Operasional Kantor PT. Turbah Wisata Indah	40
Tabel 4.2 Paket Perjalanan PT. Turbah Wisata Indah 2024	53
Tabel 4.3 Bagan Pelayanan Pendaftaran PT. Turbah Wisata Indah	56
Tabel 4.4 Prosedur Pelayanan Wisata Domestik dan Mancanegara PT. Turbah Wisata Indah	58
Tabel 4.5 Pelayanan Umrah PT. Turbah Wisata Indah.....	59
Tabel 4.6 Prosedur Keberangkatan Dan Kepulangan	59
Tabel 4.7 Pembuatan Paspor dan Visa PT. Turbah Wisata Indah.....	60
Tabel 4.8 Bagan Prosedur Pembatalan Perjalanan Wisata/Jemaah di PT. Turbah Wisata Indah.....	61
Tabel 4.9 Bagan Prosedur Kehilangan Dokumen	62
Tabel 4.10 Prosedur Prosedur Tour Leader/Guide Dokumen	63
Tabel 4.11 <i>Tour Itinerary</i> perjalanan umrah 12 hari PT. Turbah Wisata Indah.....	74
Tabel 4.12 <i>Tour Intenary</i> Program perjalanan Umrah + Tarim + Mesir (Umrah Plus) 22 Hari PT. Turbah Wisata Indah	78
Tabel 4.13 Rencana Pengembangan SDM PT. Turbah Wisata Indah	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kegiatan Bimbingan Manasik Umrah PT. Turbah Wisata Indah.....	67
Gambar 4. 2 Tampak Depan Kantor PT. Turbah Wisata Indah.....	93
Gambar 4. 3 Tampak Dalam Kantor PT. Turbah Wisata Indah.....	94
Gambar 4. 4 Perlengkapan Jama'ah Umrah PT. Turbah Wisata Indah.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	123
Lampiran 2 Dokumentasi di PT. Turbah Wisata Indah	127
Lampiran 3 Surat Permohonan Rekomendasi Pengurusan PPIU PT. Turbah Wisata Indah.....	131
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Peneliti dengan Informan.....	132
Lampiran 5 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	135
Lampiran 6 Berita Acara	136
Lampiran 7 Surat Keterangan Seminar Proposal.....	137
Lampiran 8 Surat Izin Riset dari Fakultas	139
Lampiran 9 Surat Izin Riset dari PT. Turbah Wisata Indah	140
Lampiran 10 Surat Selesai Riset	141