

**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA
PT. QOLBU AMANAH PERDANA TRAVEL
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
SYARIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**



**MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA
PT. QOLBU AMANAH PERDANA TRAVEL
BANJARMASIN**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu**

Oleh

**Syariah
190104030276**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI/JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syariah

NIM : 190104030276

Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 25 Januari 2001

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Banjarmasin, 7 Juni 2024

Yang Membuat pernyataan



Syariah

BUKTI 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 Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 716/Un.14/III.4/PP.00.9/06/2024

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

Nama : Syariah
NIM : 190104030276
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin

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, 25 Juni 2024

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Taufiqurrahman



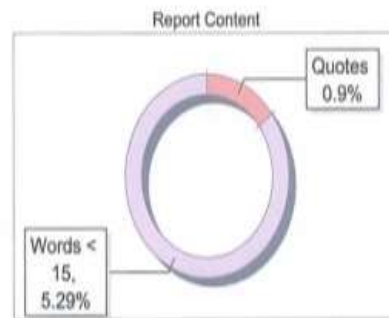
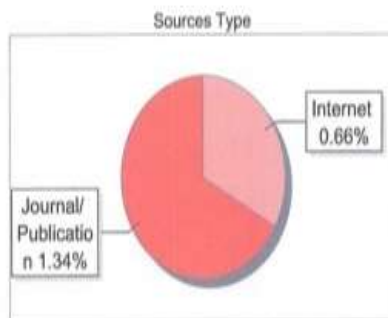
The Report is Generated by DrillBit Plagiarism Detection Software

Submission Information

Author Name	Syariah
Title	Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin
Paper/Submission ID	2044069
Submitted by	turn.fdik@uin-antasari.ac.id
Submission Date	2024-06-24 14:42:07
Total Pages, Total Words	94, 14039
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 can be View Download/Share PDF file



PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin

Ditulis Oleh : Syariah

NIM : 190104030276

Tahun Akademik : 2023/2024

Alamat : Jl. Alalak Utara Komplek Muhajirin RT. 10 Rw. 01

Kota Banjarmasin.

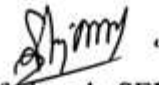
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 7 Juni 2024
Pembimbing II

Pembimbing I



Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag
NIP. 1972081519980031003



Sri Anafarhanah, SEL., MSI
NIP. 198909112015032005

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin” ditulis oleh Syariah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Juli 2024



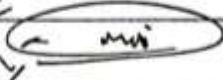
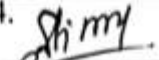
Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A (85)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



UIN Antasari Banjarmasin
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1. 
2. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	2. 
3. Muhammad Rifat, S.Ag, M.Ag	3. 
4. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	4. 

MOTTO

Nikmatilah semua proses yang sedang kamu alami dengan berusaha dan sabar serta doa, karena saat kamu berhasil melewati semua proses tersebut kamu akan bangga pada dirimu dan proses tersebut akan menjadi sebuah kisah yang sangat bermakna dalam hidup.

ABSTRAK

SYARIAH, 190104030276, *Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin*, Pembimbing (1) Muhammad Rif'at, S.Ag, M.Ag dan Pembimbing (2) Sri Anafarhanah, SEI., MSI Skripsi Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2024.

Kata Kunci : *Manajemen, Pelayanan, Umrah*

Latar belakang dari penelitian ini yaitu membahas tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin. Manajemen pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk berjalannya sebuah pelayanan dengan baik, dengan manajemen pelayanan yang baik bisa membuat citra dari perusahaan di mata para jamaah ataupun calon jamaah. Diantara faktor yang membuat minat dari calon jamaah untuk memilih PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan terhadap jamaah umrah dan tanggapan dari jamaah atas pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yang didapatkan dari wawancara serta observasi. Data yang didapat akan dianalisis memakai analisis deskriptif kualitatif menggunakan teknik induktif. Kajian teori yang dipakai yaitu manajemen, pelayanan, ibadah umrah.

Hasil dari penelitian ini yaitu manajemen pelayanan umrah PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin dalam penerapannya menggunakan fungsi manajemen yang mencakup *planning, organizing, actuating, controlling* pada setiap pekerjaan yang dilakukan mulai dari pendaftaran sampai kepulangan jamaah ke tanah air. PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk para jamaahnya dengan cara membantu dalam mempersiapkan kelengkapan berkas-berkas, menyediakan hotel nyaman juga yang baik pada saat di Madinah dan Mekah, konsumsi, kesehatan, alat transportasi yang mana semuanya sudah dipersiapkan dengan sebaik mungkin untuk kenyamanan para jamaah dalam beribadah. Adapun tanggapan atau respon dari para jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan merasa puasnya jamaah akan membuat jamaah mempunyai keinginan untuk kembali memakai jasa perjalanan atau memberikan pandangan yang baik kepada masyarakat untuk melakukan ibadah umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى
أَهْلِ وَأَصْحَابِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya, shalawat serta salam peneliti haturkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad saw, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah atas berkat doa, bimbingan dan dukungan dari orang-orang yang selalu menemani peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin”. Dalam pembuatan skripsi ini tentu tidak lepas dari berbagai pihak yang terkait, berkat bimbingan, dukungan serta doa mereka, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amier, MA., Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanan, SEI., MSI., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II.
4. Bapak Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag., Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I.

5. Para Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti dan tenaga kerja serab para staf yang banyak memberikan bantuan pelayanan administrasi selama masa kuliah hingga akhir penyusunan skripsi ini.
6. Pihak PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin yang telah mengizinkan peneliti serta bersedia memberikan informasi dan data-data yang diperlukan dalam menyusun skripsi serta kepada jamaah yang telah meluangkan waktunya untuk dimintai wawancara tentang penelitian ini.
7. Seluruh keluarga besar terutama kedua orang tua dan saudara-saudara yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada henti.
8. Seluruh teman-teman lokal C2 Manajemen Dakwah, khususnya kepada dua teman yang telah membantu, menyemangati serta bertukar pikiran.
9. Semua pihak yang peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah membantu, mendukung, memberikan semangat dan doa baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini hingga dapat diselesaikan.

Sekali lagi peneliti mengucapkan terimakasih banyak atas semua bantuan, motivasi, bimbingan, arahan dan sarannya. Semoga Allah memberikan sebaik-baik balasan kepada semuanya, sehingga akhirnya dengan Ridho dan Karunia-Nya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 7 Juli 2024



Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 157/1987 dan 0593/1987 tanggal 22 Januari 1998.

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	: F
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	: Dh			

Mad Dan Diftong :

1. Fathah Panjang : \bar{A}/\bar{a}
2. Kasrah Panjang : \bar{I}/\bar{i}
3. Dhammah Panjang : \bar{U}/\bar{u}
4. أو : Aw
5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya : ربنا ditulis *rabbânâ*.

2. Vokal panjang (mad) ;

Fathah (baris di atas) ditulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; القارعة ditulis *alqâri'ah*, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang alif + lam (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya; الكافرون ditulis *alkâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis *ar-rijâl*.

4. Ta' marbûthah ()

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*.

Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; المال زكاة ditulis *zakât almâl*, atau النساء سورة ditulis *sûrat an-Nisâ'*.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya;

وهو خير الرزقين ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Kajian Teori	11
1. Manajemen	11
2. Pelayanan.....	24
3. Ibadah Umrah	28
4. Manajemen Pelayanan Umrah	30
B. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian	34
C. Lokasi Penelitian.....	35

D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Profil Umum PT. Qolbu Amanah Perdana Travel	39
2. Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana.....	56
3. Tanggapan Jamaah Atas Pelayanan yang telah diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana	71
B. Pembahasan.....	75
1. Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana	75
2. Analisis Tanggapan Jamaah Umrah atas Pelayanan pada PT. Qolbu Amanah Perdana	89
BAB V PENUTUP.....	93
A. Simpulan	93
B. Rekomendasi	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	112