

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH
LANJUT USIA PADA TRAVEI
ALHAFIZ JAYA BORNEO**

SKRIPSI

**OLEH:
MINI MAHMUDAH
210104030126**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025/1446 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH
LANJUT USIA PADA TRAVEL ALHAFIZ JAYA
BORNEO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu persyaratan
Menyelesaikan Program strata satu
Manajemen dakwah

Oleh:

Mini Mahmudah

210104030126

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mini Mahmudah
NIM : 210104030126
Tempat/Tanggal Lahir : Thaibah Raya, 12 Juni 2003
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi berjudul “ Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi/tesis ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Mini Mahmudah

BUKTI BEBAS PLAGIASI



1 dari 4

UIN

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

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 461/Un.14/III.4/PP.00.9/06/2025

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

Nama : Mini Mahmudah
NIM : 21010403012
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANJUT USIA PADA TRAVEL ALHAFIZ
JAYA BORNEO**

Hasil Uji Plagiasi : 16%

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

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 04 Juni 2025

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kebudayaan,



Taufiqurrahman

Mini Mahmudah

MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANJUT USIA PADA TRAVEL ALHAFIZ JAYA BORNEO

- Quick Submit
- Quick Submit
- Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Document Details

Submission ID	trn:oid::1:3268341543	112 Pages
Submission Date	Jun 4, 2025, 2:44 PM GMT+7	21,183 Words
Download Date	Jun 4, 2025, 2:51 PM GMT+7	139,606 Characters
File Name	MINI_MAHMUDAH.docx	
File Size	998.6 KB	

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 5%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia pada

Travel Alhafiz Jaya Borneo

Ditulis oleh : Mini Mahmudah

N I M : 210104030126

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

Alamat : Jln. Keramat Desa Thaibah Raya no 10 RT. 07 RW

06 Kecamatan Tatah Makmur Kab Banjar

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, Mei 2025

Pembimbing I



Fahriansyah, S. Ag., M. Ag

NIP. 197009161996031002

Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, M.Sc

NIP. 198012052015032002

Mengetahui,

Ketua jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Sri Anafarhanah, SEI., MSI

NIP. 189809112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo, ditulis oleh Mini Mahmudah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Juni 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 91,1 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,



TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag.	1.
2. Syaipul Hadi, S.IP., MA	2.
3. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag	3.
4. Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	4.

ABSTRAK

Mini Mahmudah. 210104030126, *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo*. Pembimbing (I) Fahriansyah, S. Ag., M.Ag., Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Antasari Banjarmasin 2025.

kata kunci: Manajemen Pelayanan, Lanjut Usia, Travel Alhafiz Jaya Borneo

Penelitian Manajemen Pelayanan Jemaah Umroh lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo di latar belakang oleh meningkatnya jumlah jemaah umrah lansia yang memerlukan perhatian dan pelayanan khusus dalam pelaksanaan ibadah umrah. Jemaah lansia memiliki keterbatasan fisik yang memerlukan perhatian dan pelayanan khusus selama perjalanan ibadah. fokus permasalahan dalam penelitian ini yakni Bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan subjeknya yaitu karyawan dan beberapa jemaah umrah lanjut usia. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini didasarkan pada informasi dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan dalam fungsi perencanaan, seluruh aspek pelayanan telah disusun dengan memperhatikan kebutuhan lansia. Akomodasi dipilih jauh hari dengan mempertimbangkan aksesibilitas, transportasi disiapkan dengan fasilitas, konsumsi disiapkan dengan matang, dan kesehatan yang cukup baik, namun masih perlu tim medis dari Indonesia untuk meningkatkan kenyamanan jemaah lansia. Pada fungsi pengorganisasian, pelayanan diatur melalui pembagian tugas yang sistematis. Akomodasi disesuaikan dengan kondisi jemaah, transportasi diberikan akses khusus untuk lansia, konsumsi ditangani tim katering, dan kesehatan dikelola oleh petugas medis yang sudah bekerja sama dengan *land arrangement*. Dalam fungsi pelaksanaan, seluruh pelayanan dijalankan langsung di lapangan. Akomodasi disiapkan dengan bekerja sama dengan *land arrangement*, transportasi diawasi selama perjalanan, konsumsi disesuaikan dengan jadwal dan kondisi jemaah, serta kesehatan yang proaktif dan empatik menjadi kunci kenyamanan jemaah. Fungsi pengendalian dilakukan melalui pengawasan dan evaluasi berkala terhadap semua aspek. Tempat tinggal, transportasi, dan konsumsi dipantau agar sesuai standar, sementara kesehatan tetap menjadi aspek dominan melalui pemantauan kondisi fisik dan layanan medis yang cepat tanggap.

MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai

Dengan kesanggupannya”

-Q. S Al-Baqarah: 286

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

“Jika orang lain bisa maka aku juga harus bisa.”

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur *alhamdulillah* *rabbi'l'alamin*, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah terlalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa haru dan bahagia yang dirasakan akan saya persembahkan kepada orang-orang yang tersayang dan sangat berarti di dalam hidupku. Dengan penuh bangga, saya persembahkan hasil riset ini kepada:

- Bapak Antung Bahrudin dan Ibu Lamsah tercinta yang selalu menjadi sumber kekuatan, penyemangat dalam setiap langkah, dan pelita dalam setiap doa. Terimakasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tiada henti, tanpa kalian aku bukan siapa-siapa.
- Teruntuk nene, kai, paman, acil dan keluarga besar Ramlan family yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun keberadaannya begitu berarti dalam setiap langkah hidup ini, terimakasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang senantiasa mengiringi perjalanan ini, baik dalam suku maupun duka. Kalian adalah bagian terpenting dalam hidup penulis, tempat belajar tentang ketulusan, kekuatan, dan arti kebersamaan. Semoga karya ini menjadi bukti kecil dari rasa terimakasih yang tak pernah bisa terucap sepenuhnya dengan kata-kata.
- Teman-teman terbaikku yang selalu kebersamai dalam berproses bersama selama ini: Uredia Victory Uin Antasari, luzien's giberk, Investigasi, teman lokal seperjuangan 21 MD C1, maupun MD angkatan 2021 dan seluruh teman

teman suportif ku diluar sana yang tak terhitung hingga tak dapat ku sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak sudah kebersamai dan mewarnai kehidupan kuliah ini sampai terselesaikannya skripsi ini.

- Teruntuk teman teman kuliahku tersayang Putri Dwiyanti Syamsuddin, Rahma Mustika, Fitri Annisa, Siti Mas'adah, Gina Alvina, Rahmah Terima kasih atas tawa yang tulus, semangat yang tak pernah padam, dan pelukan hangat di saat-saat sulit. Kalian bukan hanya teman seperjuangan, tapi juga keluarga dalam perjalanan menuntut ilmu ini. Setiap langkah, setiap tugas, hingga begadang di detik detik akhir semua menjadi kenangan yang akan terus hidup dalam ingatan. Tanpa kalian, perjalanan ini tak akan pernah sekuat dan seberarti ini. Semoga ikatan ini tetap utuh meski jalan kita nanti tak lagi searah. Terima kasih sudah menjadi bagian indah dari cerita perjuanganku.
- Karya ini kupersembahkan untuk diriku sendiri, yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meski sering kali ingin berhenti. Untuk setiap air mata yang tertahan, lelah yang dipendam, dan doa-doa dalam diam. Terimakasih telah tetap melangkah sejauh ini. Skripsi ini adalah bukti bahwa kamu mampu, meski tak selalu merasa kuat. Semoga langkahmu ke depan selalu disertai keyakinan, ketulusan, dan keberanian yang lebih besar. Perjalanan ini belum selesai, tapi aku bangga sudah sejauh ini. Untuk diriku, dari aku dengan bangga dan penuh cinta.

Serta seluruh kerabat dan teman-teman sewaktu sekolah maupun di perkuliahan yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya dengan

ikhlas. Sekali lagi terimakasih karena kalian hadir untuk mewarnai dan pengalaman terbaik untukku.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, dan kasih sayang-Nya, sehingga memudahkan dan melancarkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Tidak lupa shalawat dan salam kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, kerabat, sahabat, dan semua pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah, berkat doa dan dukungan dari orang-orang yang selalu mendoakan penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Manajemen Pelayanan Jemaah Umroh Lanjut Usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo” sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial dalam program studi Manajemen Dakwah.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta doa, sehingga peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Fahriansyah, S. Ag., M.Ag., selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen

Pembimbing I yang luar biasa sekali serta senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan, serta mengoreksi skripsi ini.

4. Ibu Hj. Jumi Herlita, M.Sc., selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah dan juga dosen penasehat sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik II yang penuh perhatian dan ilmu membuat sepanjang proses penulisan skripsi ini menjadi lebih mudah dan menyenangkan.
5. Seluruh dosen serta staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya di Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memfasilitasi, membantu, dan memberikan ilmu selama menduduki bangku perkuliahan.
6. Pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo khususnya kepada karyawan Travel Alhafiz Jaya Borneo dan beberapa jemaah umroh lanjut usia yang bersedia menjadi informan dan responden dalam penelitian ini.
7. Bapak Antung Bahrudin dan Ibu Lamsah tercinta dan telah menjadi orang tua terbaik sepanjang masa, tidak ada doa yang habis yang mereka panjatkan untukku dan dukungan moril dan materi yang mereka berikan, keduanya yang telah memotivasi, mendukung dan mendorong anaknya agar selalu sampai pada titik ini.
8. Terakhir, kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya tulisan ini yaitu saya sendiri, Mini Mahmudah. Seorang anak tunggal yang berumur 22 tahun yang keras kepala tinggi egonya tetapi terkadang sifatnya seperti anak kecil

pada umumnya. Terimakasih untuk segala perjuangan, kesabaran, dan ketekunan yang telah dilalui dalam setiap langkah yang penuh tantangan ini. Kamu hebat, saya bangga kamu bisa menyelesaikan perjalanan panjang ini, meskipun tak jarang air mata dan kegelisahan datang menghampiri, yang terus maju meskipun jalan terasa berat. Terimakasih ya sudah hadir di dunia dan sudah bertahan sejauh ini melewati banyak rintangan dan tantangan yang alam semesta berikan. Berbahagialah selalu dimanapun dan kapanpun kamu berada, Mini. Rayakanlah selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki.

Kepada mereka semua, penulis tidak dapat memberikan apa-apa selain ucapan terima kasih yang tulus dan diiringi doa semoga Allah Swt. Membalas semua kebaikan mereka. Aamiin. Dengan ini penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini belum mencapai kata sempurna dalam arti yang sebenarnya. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa berkah dan manfaat terutama bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 22 Mei 2025

Penulis

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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	:	<u>Ha</u>	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.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

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
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.
 Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah,
 demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

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

3. Kata Sandang

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

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda(-) 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 (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adhdharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

5. *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 marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na 't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَة	Tharîqah
2.	الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyah
3.	وَحْدَة الْوُجُود	Wahdah al-Wujûd

6. 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.

7. 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 الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَيَّنَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al- <u>h</u> arakah al- 'ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawalânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu'tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al- 'aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاةِ	<u>h</u> ub al-istithlâ'
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	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 JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
MOTO.....	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	i
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	iv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikasi Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	5
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Tinjauan tentang Manajemen Pelayanan.....	12
B. Tinjauan Tentang Manajemen.....	13
1. Pengertian manajemen	13
2. Fungsi Manajemen.....	14
3. Unsur-Unsur Manajemen.....	28
C. Tinjauan Tentang Pelayanan	29
1. Pengertian Pelayanan	29
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	31
D. Tinjauan Tentang Umrah Lanjut Usia.....	35
1. Pengertian Umrah.....	35
2. Pengertian Lanjut Usia.....	38
E. Kerangka Pikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	40
D. Data Dan Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data.....	43
G. Pengecekan keabsahan data.....	43
BAB IV HASIL WAWANCARA DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
1. Sejarah Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	47
2. Visi dan Misi Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	48
3. Struktur Organisasi Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	49
4. Tugas dan Fungsi Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	49
B. Hasil Penelitian.....	52
1. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan kesehatan.....	52
a. Manajemen Perencanaan pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	52
b. Manajemen Pengorganisasian pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	68
c. Manajemen Pelaksanaan pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	76
d. Manajemen Pengendalian pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	89
C. Pembahasan.....	98
1. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan kesehatan.....	98
a. Manajemen Perencanaan Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	99
b. Manajemen Pengorganisasian Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	103
c. Manajemen Pelaksanaan Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	108
d. Manajemen Pengendalian Pelayanan pada Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	112
BAB V PENUTUP.....	117
A. Simpulan.....	117
B. Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA	119
DAFTAR LAMPIRAN	122
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	135

DAFTAR BAGAN

No.		Halaman
4.1	Struktur Organisasi Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	66
4.2	Rundown Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	73

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
4.1	Kantor Travel Alhafiz Jaya Borneo.....	65
4.2	Jemaah Umrah Travel Alhafiz Jaya Borneo bersiap di lobi hotel sebelum berangkat menuju Masjidil Haram untuk melaksanakan ibadah umrah.....	97
4.3	Jemaah umrah berada di dalam bus menuju lokasi pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.....	100
4.4	Jemaah umrah sedang menikmati waktu makan bersama di ruang makan hotel selama berada di Tanah Suci.....	102