

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. *Plan* (Perencanaan)

Bagaimana proses perencanaan (*Plan*) bimbingan manasik umrah yang dilakukan oleh PT Ma'ali, mulai dari penjadwalan hingga penyusunan materi?

- a. Siapa yang menyusun jadwal manasik, pimpinan atau tim khusus?
- b. Apakah materi selalu sama setiap tahun, atau ada pembaruan sesuai kebutuhan jemaah?
- c. Bagaimana memastikan jemaah yang sibuk tetap bisa mengikuti bimbingan?

2. *Ploy* (Strategi Khusus / Taktik)

Apa saja strategi khusus (*Ploy*) yang digunakan PT Ma'ali untuk membedakan layanan bimbingan manasik dari travel umrah lainnya?

- a. Apakah PT Ma'ali memiliki layanan tambahan gratis (misalnya e-book panduan, konsultasi pribadi)?
- b. Bagaimana cara PT Ma'ali menghadapi kompetisi dengan travel lain di Banjarmasin?
- c. Adakah strategi promosi khusus yang menonjolkan bimbingan manasik?

3. *Pattern* (Pola Pelayanan)

Bisakah Anda jelaskan pola pelayanan (*Pattern*) yang diterapkan secara rutin dalam kegiatan bimbingan manasik umrah?

- a. Apakah pola bimbingan sudah memiliki SOP tertulis?

- b. Berapa kali bimbingan biasanya dilakukan sebelum keberangkatan?
- c. Bagaimana pola komunikasi pasca manasik (*follow-up*)?

4. *Position* (Posisi di Pasar)

Bagaimana PT Ma'ali memposisikan diri (*Position*) sebagai lembaga terpercaya dalam memberikan bimbingan manasik umrah di mata calon jemaah?

- a. Apa yang membuat jemaah memilih PT Ma'ali dibandingkan competitor ?
- b. Seberapa penting testimoni jemaah dalam menjaga reputasi?
- c. Bagaimana cara PT Ma'ali menonjolkan legalitas dan izin resmi?

5. *Perspective* (Nilai & Filosofi)

Nilai-nilai apa (*Perspective*) yang menjadi landasan atau filosofi pelayanan PT Ma'ali dalam melayani jemaah umrah, khususnya dalam bimbingan manasik?

- a. Bagaimana nilai relegius diterapkan dalam pelayanan sehari-hari?
- b. Apakah ada filosofi khusus yang diwariskan sejak berdiri tahun 2013?
- c. Bagaimana menanamkan budaya kerja Islami ke semua staf?

6. Narasumber/Pembimbing

Siapa saja narasumber atau pembimbing utama dalam kegiatan manasik, dan bagaimana kualifikasi serta perannya selama proses bimbingan?

- a. Apakah ada pembimbing tetap atau selalu berganti?
- b. Bagaimana seleksi pembimbing dilakukan?
- c. Adakah pembimbing yang alumni Timur Tengah?

7. Metode Bimbingan

Metode apa yang digunakan dalam menyampaikan materi bimbingan manasik?

Apakah ada penggunaan alat bantu seperti video, maket Ka'bah, atau lainnya?

- a. Media apa yang paling efektif menurut pengalaman PT Ma'ali?
- b. Apakah jemaah diberi modul tertulis atau e-book?
- c. Bagaimana menyesuaikan metode untuk jemaah lansia?

8. Hambatan & Solusi

Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah, dan bagaimana strategi PT Ma'ali mengatasi hambatan tersebut?

- a. Apakah pernah ada jemaah yang tidak hadir manasik, bagaimana solusinya?
- b. Bagaimana menghadapi jemaah yang sulit memahami materi?
- c. Apakah ada kendala dari pihak Arab Saudi (aturan baru, visa)?

9. Bimbingan Manasik terkait 5P

Bagaimana bimbingan manasik yang diberikan kepada jemaah oleh PT Ma'ali jika ditinjau dari aspek *Plan* (perencanaan), *Ploy* (strategi khusus), *Pattern* (pola layanan), *Position* (posisi lembaga), dan *Perspective* (nilai atau filosofi pelayanan)?

- a. Apakah jemaah merasa perencanaan (*Plan*) bimbingan sudah jelas dan terstruktur?
- b. Bagaimana jemaah melihat strategi khusus (*Ploy*) PT Ma'ali, misalnya forum interaktif atau fasilitas tambahan?
- c. Apakah pola (*Pattern*) bimbingan terasa konsisten dari awal hingga akhir?
- d. Bagaimana pandangan jemaah terhadap posisi (*Position*) PT Ma'ali sebagai lembaga terpercaya dibandingkan travel lain?

- e. Apakah jemaah merasakan nilai religius dan filosofi pelayanan
(*Perspective*) dalam kegiatan manasik?

10. Inovasi & Pengembangan

Apa inovasi atau pengembangan pelayanan manasik yang direncanakan oleh PT Ma'ali untuk masa mendatang, khususnya agar lebih efektif dan edukatif?

- Apakah ada rencana membuat aplikasi bimbingan digital?
- Bagaimana menghadapi generasi muda yang lebih suka media online?
- Apakah PT Ma'ali berencana menambah jumlah sesi bimbingan?

Lampiran 2

DOKUMENTASI



Gambar Depan Kantor PT Ma'ali Wisata Tour and Travel





Wawancara dengan Ibu Dahlia selaku HRD PT Ma'ali Wisata dan Ibu Noor Izzati

Hasanah Selaku Staf Pemasaran PT Ma'ali Wisata



Wawancara dengan Raihanah S.Ag jemaah PT Ma'ali Wisata Kalimantan Selatan



Wawancara dengan Suma Rejjeki Amalia Jemaah PT Ma'ali Wisata Kalimantan

Selatan



Kegiatan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata Restoran Lima Rasa

Banjarmasin, Kalimantan Selatan





Proses Registrasi Jemaah PT Ma'ali Wisata



Bimbingan Mansik PT Ma'ali Wisata G'SIGN Hotel Banjarmasin





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

BERITA ACARA

Pada hari ini Jum'at, bertepatan tanggal 29 September 2023, bertempat di Ruang 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 : 08.45(Wita)
Berakhir pada pukul : 10.00(Wita)
Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Muhammad Rahmatillah
NIM/Jurusan : 200104030115 / MD
Judul : STRATEGI PELAYANAN TRAVEL PT MA'ALI
WISATA TOUR AND TRAVEL DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH JEMAAH HAJI DAN
UMROH DI BANJARMASIN

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

1. Struktur penulisan banyak kesalahan
2. Berbicara mengenai data harus jelas sumbernya
3. Strategi pelayanannya belum jelas pakai teori apa
4. Defini operasional masih berupa teori & belum operasional
5. Judul ini sudah banyak diteliti, jd coba cari kebaharuan terkait penelitian ini
6. Fungsi penelitian terdahulu / melihat persamaan & perbedaan dari penelitian terdahulu & cari dari uin Antasari (MD)
7. Penulisan teori bukan cuma kumpulan teori tetapi mencari

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 29 September 2023

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Devi Noviyanti, SE., MM	Pembimbing I	
2.	Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc	Pembimbing II	
3.	Hj. Jumi Herlita, M.Sc	Moderator	



Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah, SEI, M.SI



**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)

Nomor : 590 /Un.14/III.4/TL.01/06/2025
Lamp. : -
Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

Pimpinan Travel PT Ma'ali Wisata Tour And Travel
di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama : Muhammad Rahmatillah
NIM : 200104030115
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah
Semester : X (sepuluh)
Alamat : JL. HKS RT 09 RW 01 NO.10 Banjarmasin

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK UMROH PT MA'ALI WISATA TOUR
AND TRAVEL 2025**

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian : Jl. Gatot Subroto No.10d, Kuripan, Kec. Banjarmasin Timur, Kota
Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238
Lama Penelitian : 1 bulan
Mulai Tanggal : 24 Juni 2025 s.d 24 Juli 2025

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.

Banjarmasin, 24 Juni 2025

Dekan,



Dr. H. M. Abduh, MA

RIWAYAT HIDUP

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 1. Nama Lengkap | : | Muhammad Rahmatillah |
| 2. Tempat, Tanggal lahir | : | Banjarmasin, 19 Juli 2002 |
| 3. Agama | : | Islam |
| 4. Kebangsaan | : | Indonesia |
| 5. Status Pernikahan | : | Belum Menikah |
| 6. No. Handphone WA | : | 085705639014 |
| 7. Email | : | mr673213@gmail.com |
| 8. Alamat | : | Banjarmasin, Jln.HKSN RT 09
Kalimantan Selatan 70126 |
| 9. Riwayat Pendidikan | : | - TK Al-Munawwarah
- SDN Kuin Utara 4 Banjarmasin
- Pondok Pesantren Shirathut Thalibin
- UIN Antasari Banjarmasin |
| 10. Nama Orang Tua | | |
| Ayah | : | Mahyudin, S.Ag |
| Ibu | : | Yulianti |
| 11. Alamat Orang Tua | : | Banjarmasin, Jln.HKSN. RT09
Kalimantan Selatan 70126 |