

**STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK UMRAH PT MA' ALI
TAHUN 2025**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD RAHMATILLAH

NIM 200104030115



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

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

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelas Sarjana Sosial Dalam Bidang
Manajemen Dakwah

Oleh :
Muhammad Rahmatillah
200104030115



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Rahmatillah

NIM : 200104030115

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Juli 2002

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsin yang berjudul:

“Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma’ali Wisata Tour and Travel Tahun 2025”

Adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin 29 Desember 2025

Yang Membuat Pernyataan,


Muhammad Rahmatillah

BUKTI 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 : 78/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2026

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

Nama : Muhammad Rahmatillah
NIM : 200104030115
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK UMRAH PT MA'ALI WISATA TOUR AND TRAVEL TAHUN 2025

Hasil Uji Plagiasi : 20%

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, 12 Januari 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah
PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel Tahun 2025
Disusun oleh : Muhammad Rahmatillah
NIM : 200104030115
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Juli 2002
Tahun Akademik : 2025 / 2026

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, 06 Januari 2026 M

17 Rajab 1447 H

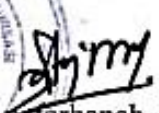
Pembimbing I

Pembimbing II


Devi Noviyanti, SE.,MM
NIP. 198701252015032003


Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc
NIP. 198310292009012011

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anwarhanah, SEL,MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: "Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata Tour and Travel Tahun 2025", ditulis oleh Muhammad Rahmatillah NIM 200104030115 telah diujikan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Januari 2026

Dan di nyatakan LULUS dengan nilai 85 dan predikat A

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag, M.Si
NIP. 197604132000032002

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. Hj. Nuril Huda, M.Pd	
2. Hj. Jumi Herlita, M.Sc	
3. Devi Noviyanti, SE., M.M.	
4. Nur Falikhab, S.Ant., M.Sc	

MOTTO

**“Kegagalan Adalah Sebuah Kesuksesan Yang Tertunda Maka Dari itu
Teruslah Berusaha”**

ABSTRAK

Muhammad Rahmatillah. *Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Tahun 2025*, Skripsi, Pembimbing 1 : Devi Noviyanti S,E.MM., Pembimbing 2 : Nur Falikhah, S. Ant, M. Sc. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2025.

KATA KUNCI : Strategi Pelayanan, Bimbingan Manasik Umrah, PT Ma'ali Wisata Tour and Travel.

Penelitian ini membahas strategi pelayanan bimbingan manasik umrah yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* pada tahun 2025. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya bimbingan manasik sebagai bekal utama bagi jemaah agar mampu melaksanakan ibadah umrah dengan benar, tertib, dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Oleh karena itu, strategi pelayanan bimbingan manasik menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan biro perjalanan umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik umrah yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* serta menganalisis strategi tersebut menggunakan pendekatan 5P Mintzberg, yaitu *Plan, Ploy, Pattern, Position, dan Perspective*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan subjek penelitian pimpinan, staf, pembimbing manasik, serta jemaah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* telah menerapkan strategi pelayanan bimbingan manasik umrah secara terencana dan berkelanjutan. Perencanaan bimbingan manasik disusun dengan jelas, materi disampaikan secara sistematis, serta didukung oleh pembimbing yang berpengalaman. Dari sisi taktik, perusahaan memberikan kepastian keberangkatan dan membuka ruang komunikasi yang aktif dengan jemaah. Pola pelayanan dilakukan secara konsisten, mulai dari bimbingan pra-keberangkatan hingga pendampingan selama di Tanah Suci. Selain itu, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* berhasil memposisikan diri sebagai biro perjalanan umrah yang legal dan terpercaya, dengan perspektif pelayanan yang berlandaskan nilai religius, amanah, dan tanggung jawab.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025 telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kesiapan, pemahaman, serta kenyamanan jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, rasa syukur yang sangat besar kepada Allah SWT. Karena berkat dan karunianya-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada kekasih Allah Nabi kita Muhammad SAW beserta keluarga dan pengikut beliau hingga akhir jaman. Dengan segala kerendahan hati dan segenap rasa hormat, skripsi ini penulis persembahkan kepada keluarga tercinta. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada guru-guru dan dosen pembimbing yang telah mengajarkan banyak hal dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Semoga Allah SWT, Selalu memberikan kemudahan dalam setiap langkah kita . Amin Yaa Rabbal ‘Alamin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Tahun 2025” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Sosial, pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA, Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Devi Novianti SE., MM., Selaku dosen Pembimbing 1 yang telah membantu memberikan saran, dan masukkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Nur Falikhah,S.Ant., M.SC., dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan saran, masukan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya.
7. 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.
8. Pimpinan Ketua Travel,bendahara umum,serta staff yang telah memberikan banyak pengalaman, informasi, arahan, dan motivasi kepada peneliti.
9. Keluarga Manajemen Dakwah Angkatan 2020 terkhusus teman 20c2-MD, yang telah kebersamai dalam dunia perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Keluarga besar peneliti yang telah memberikan dorongan dan motivasi kuat sehingga bisa sampai pada tahap ini.
11. Kawan seperjuangan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan support, semangat dan arahan sehingga sampai pada tahap ini.
12. Seluruh orang-orang baik yang ada di sekitar peneliti yang telah membantu dalam proses peneliti sampai saat ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Amin.

Banjarmasin, 29 Desember 2025

Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam penelitian pedoman skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesiaa berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

- | | |
|------------|------------|
| 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 : H | 20. ف : F |
| 6. ح : Kh | 21. ق : Q |
| 7. خ : D | 22. ك : K |
| 8. د : Dz | 23. ل : L |
| 9. ذ : R | 24. م : M |
| 10. ر : Z | 25. ن : N |
| 11. ز : S | 26. و : W |
| 12. س : Sy | 27. ه : H |
| 13. ش : Sh | 28. ء : ‘ |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : D | |

Mad dan Diftong

1. Fathah panjang : Â / â
2. Kasrah panjang : Î / î
3. Dhammah panjang : Û / û
4. أَوْ : Aw
5. أَيْ : Ay

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis rangkap. Misalnya; ربنا ditulis *rabbânâ*.
2. Vokal panjangn (mad);
Fathah (baris di atas) di tulis â, Kasrah (baris bawah) di tulis î, serta dammah (baris di depan) ditulis dengan û. Misalnya; القارعة ditulis *al-qâri'ah*, المساكين ditulis *ad-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihun*.
3. Kata sandang alif + lam (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis *al-kâfirûn*.
Sedangkan bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya الرجال ditulis *ar-rijâl*.
4. Ta' marbûthah (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis h, misalnya; القارعة ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis t, misalnya; المال زكاة ditulis *zakât al-mâl*, atau سورة النساء ditulis *sûrat-an Nisâ*.

Penerbit kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya; وهو خير الرازيين
ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BUKTI PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Penelitian Terdahulu.....	13
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
A. Strategi	17
B. Bimbingan Manasik Umrah	36
C. Lembaga Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)	40
D. Kerangka Pikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Subjek dan Objek Penelitian	44
C. Lokasi Penelitian	45
D. Data dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46

F. Teknik Analisis Data	49
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Data Umum	52
B. Hasil Penelitian.....	54
C. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jemaah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Tahun 2023-2025.....	5
---	---