

**MANAJEMEN PELAYANAN PT. WAHYU TITIAN INSANI TERHADAP
JAMAAH HAJI DAN UMRAH**

SKRIPSI

**OLEH
M. ANGGI RIFANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN PT. WAHYU TITIAN INSANI TERHADAP JAMAAH
HAJI DAN UMRAH**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

M. Anggi Rifani

180105010530

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Anggi Rifani
NIM : 180105010530
Tempat/Tgl. Lahir : Bahaur, 14 Maret 2000
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 28 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



M. Anggi Rifani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : MANAJEMEN PELAYANAN PT. WAHYU
TITIAN INSANI TERHADAP JAMAAH HAJI
DAN UMRAH
Ditulis oleh : M. ANGGI RIFANI
N I M : 180105010530
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Program : S1-Ekonomi Syariah
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2022 M / 1443 H
Tempat dan tanggal lahir : Bahaur, 14 Maret 2000
Alamat : Jalan Hidayatullah Desa Bahaur Kec. Kahayan
Kuala Kab. Pulang-Pisau Prov. Kal-Teng

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20 Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Antsari Banjarmasin,

Pembimbing




Dra. Naimah, M. H
NIP. 196705211994032002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah Haji dan Umrah", ditulis oleh M. Anggi Rifani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Nama

Tanda Tangan

1 Dra. Naimah. M. H

1.

(Ketua)

2 Pati Matu Jahra, S. Ag., M.S.I 2.

(Anggota)

3 Faqih El Wafa, SHI., M.S.I 3.

(Anggota)

4 Muhammad Qamaruddin, M.E. 4.

(Anggota)

ABSTRAK

M. Anggi Rifani. 2022. *Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah Haji dan Umrah*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, MH.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Haji, Umrah

Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah Haji dan Umrah di Banjarmasin merupakan salah satu travel yang bergerak dibidang haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan haji dan umrah di kota Banjarmasin. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan haji dan umrah. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah pertama bagaimana Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Wahyu Titian Insani ini? Kedua Apa Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Wahyu Titian Insani Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Kepada Jamaahnya?

Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relevan yang diperoleh dari stuasi yang alamiah. Peneliti ini berusaha untuk menggambarkan mengklarifikasikan fakta atau karektristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang manajemen pelayanan Haji dan Umrah yang digunakan oleh PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin.

Hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani Diantaranya: 1). Membantu dalam pengurusan jamaah mengurus dokumen, Pasport dan suntik, 2). Bimbingan Jamaah Manasik mengikuti ketentuan yang berlaku, 3). Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthawif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah di Banjarmasin. 4) Akomodasi Hotel berbintang tiga sampai lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid. 5) Konsumsi makanan dari Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin, dan konsumsi makanan di hotel 3x sehari menyesuaikan paket, 6). Pembimbing dari satu rombongan/ satu bus terdiri dari 2 orang pembimbing, 7) Kesehatan didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan. Faktor Pendukung pada PT. Wahyu Titian Insani dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada jamaahnya. Sarana

prasarana untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar, mempunyai banyak link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT. Wahyu Titian Insani Tetap Bertahan. Sedangkan faktor penghambat yaitu harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah, serta persaingan ketat dengan biro travel lainnya.

MOTTO

(Jalani, Nikmati, Syukuri)

Setiap sesuatu hal yang sulit, yakinlah ada kemudahan
didalamnya,menyerah hanya untuk orang yang kalah, kegagalan ada
karena tidak ada perlawanan dari diri kita sendiri, bahagia itu diciptakan
bukan didapatkan.

PERSEMBAHAN

Dengan bangga dan rasa syukur, atas karya skripsi ini akan saya dedikasikan dan persembahkan kepada:

1. Allah SWT, tak ada kata yang mampu ku ucapkan selain rasa syukur yang tak terhingga kepadamu yang telah meridhoi setiap perjuanganku yang penuh tantangan ini dalam suka maupun duka. Ada kalah patah semangat yang selalu mengiringi perjuanganku untuk meraih cita-cita yang kudambakan selama ini. Dengan izin Mu Ya Robbi akhirnya aku dapat meraih satu impianku.
2. Untuk kedua orang tua saya malaikat yang telah diberikan pada saya, Alm. Bapak Saipul Abidin dan juga untuk Ibu Rusmah Mardiaty yang selalu mendokan saya dengan tulus dan ikhlas disetiap sujudnya, yang selalu berjuang untuk kebaikan masa depan saya, yang selalu memotivasi saya ketika saya putus asa, memberikan segala kebutuhan saya, yang selalu menasehati saya apabila ada masalah dan kalian adalah salah satu alasan saya ingin menyelesaikan studi ini. Terimakasih atas semua yang kalian perbuat dan berikan pada saya ini saya persembahkan untuk kalian malaikatku.
3. Dosen pembimbingku Ibu Dra. Naimah, M.H. Terimakasih ibu atas bimbingannya.
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 UIN Antasari Banjarmasin, teman-teman Sanggar Bahana Antasari, teman-teman DEMAS dan juga teman-teman anak Ekonomi Syariah khususnya teman-teman satu lokal terimakasih atas segala motivasi dan dukungan yang kalian berikan selama ini.
5. Seluruh dosen dan almamater saya UIN Antasari Banjarmasin.

Dan karya skripsi ini aku persembahkan untuk menjawab pertanyaan: Kapan Sidang? Masih lama ya? Kapan wisuda? Kalian semua adalah alasan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\`a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	z\`al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\`ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\`ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\`a'	t}	te (dengan titik di bawah)

ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

<u> </u>	fathah	Ditulis	a
<u> </u>	kasrah	Ditulis	i
<u> </u>	dammah	Ditulis	u
شكر	fathah	Ditulis	syakara
قرأ	kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al- auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساھرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Rasa syukur kuucapkan dan kuukir yang ku limpahkan kepada sang pencipta alam yakni Allah SWT, yang mana Dia telah melimpah ruahkan rezeki-rezeki dan seala nikmat yang berlimpah-limpah kepada sekalian alam begitu pula kepada penulis, baik itu nikmat iman, nikmat ihsan, bahkan nikmat islam dan mudah-mudahan ketika penulis masih dapat tetesan ilmu yang diberikan kepada penulis dan harapan penulis dapat mengamalkan ilmu yang diberi dan malaikat mencatat kebaikan ketika di akhir hisab nanti, Aminnn

Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada orang yang paling mulia dari segala makhluk orang yang membawa ajarang dari kegelapan menuju terang benderang, manusia paling sempurna yakni Puteranya Abdullah Baginda Besar Nabi Muhammad SAW, serta kepada para keluarganya, sahabatnya , dan semua orang yang mengikutinya sampai hari kiamat. Dan berkat beliaulah yang menjari suri tauladan kita sebagai umatnya agar kita menjadi manusia paling bagus yang beriman dan bertakwa kepada Allah SWT. Dan daripada itulah puji syukur penulis bisa membuat skripsi ini dengan judul: "MANAJEMEN PELAYANAN PT. WAHYU TITIAN INSANI TERHADAP JAMAAH HAJI DAN UMRAH".

Setelahnya penulis ingin mengucapkan banyak-banyak ribuan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, baik itu berupa moril ataupun bantuan berupa materil, karena penulis yakin bahwa tanpa adanya bantuan dan dukungan dari kalian semua, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu dalam sebuah kata pengantar yang singkat ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak DR. H. SUKARNI, M. Ag. selaku Dekan FEBI UIN

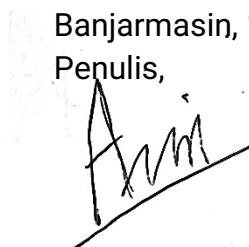
Antasari Banjarmasin.

2. Ibu Rohana Faridah, SE., MM., dan Bapak M. Qamaruddin, ME., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi
3. Ibu Dra. Naimah, MM, selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan kritik dan sarannya bagi skripsi penulis dan telah memberikan waktunya ditengah kesibukan beliau.
4. Bapak dan ibu Dosen FEBI UIN Antasari Banjarmasin yang sudah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu, Terimakasih atas doa ibu selama ini, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih dan sayang ibu tidak akan pernah kulupakan.
6. Teman-temanku semua yang telah memberikan semangat serta lain hal sebagainya sampai penulis di titik ini.
7. Terimakasih juga kepada teman-teman sanggar, Sanggar Bahana Antasari
8. Terimakasih kepada teman-teman Dewan Eksekutif Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Kabinet Sinergi Millenial.

Mudah-mudahan Allah SWT, membalas semua bentuk kebaikan kalian semua, dan mudah-mudahan kebaikan kalian akan menjadikan amal baik di sisi-Nya nanti, Aamin Yaa Robbal Alaminn.

Penulispun menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik itu isinya, susunannya, ataupun teknik penulisannya, Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak tidak hanya untuk penulis tetapi juga kepada orang yang membacanya.

Banjarmasin, 14 Maret 2022
Penulis,



(M. Anggi Rifani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP JAMAAH.....	14
A. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	14
1. Pengertian Manajemen.....	14
2. Unsur-Unsur Manajemen.....	18
3. Manajemen Secara Operasional Dan Fungsional.....	19
4. Kegiatan-Kegiatan Dalam Fungsi Manajemen.....	20
5. Pengertian Pelayanan.....	21
6. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	22
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	28
C. Pengertian Haji dan Umrah.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	39
D. Data dan Sumber Data	39
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Analisis Pembahasan Tentang Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah	67
C. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat PT. Wahyu Titian Insani Dalam Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah	85
BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan	91
B. Saran-saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel I	Jenis Paket Dan Fasilitas Haji PT. Wahyu Titian Insani.....
61	
Tabel II	Jenis Paket Dan Fasilitas Umrah PT. Wahyu Titian Insani.....
62	