

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH
PT. KAMILAH WISATA MUSLIM BARABAI
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**OLEH
AKHMAD SAM'UNI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2023 M/1444 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH
PT. KAMILAH WISATA MUSLIM BARABAI
TAHUN 2022**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program Strata Satu
Manajemen Dakwah

**Oleh
Akhmad Sam'uni
180104030048**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
TAHUN 2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Sam'uni

NIM : 180104030048

Tempat/ Tgl. Lahir : Kuala Kapuas, 21 Mei 1999

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH TAHUN 2022 PADA PT. KAMILAH WISATA MUSLIM BARABAI**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian surat pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 5 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Akhmad Sam'uni

BUKTI BEBAS PLAGIASI

Cek syem

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX	23% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	5% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	3%
2	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
3	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	2%
4	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
8	ikhram.com Internet Source	1%
9	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Tahun 2022
Pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai
Ditulis oleh : Akhmad Sam'uni
Nim : 180104030048
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Manajemen Dakwah
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 21 Mei 1999
Alamat : Jl. Anggrek, Kuala Kapuas

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

Banjarmasin, 5 Juni 2023

Dosen Pembimbing I

Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd
NIP. 196802191993031004

Dosen Pembimbing II

Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anafanah, SE., MSI
NIP. 1989091120015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH PT. KAMILAH WISATA MUSLIM BARABAI TAHUN 2022”, Nama Akhmad Sam’uni, NIM 180104030048, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2023

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 85 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. M. Abduh, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. Mahmud Yusuf, M.SI	1.
2.	Devi Noviyanti, SE, M.M	2.
3.	Drs. Ahmad Rijali, M.Pd	3.
4.	Hj. Jumi Herlita, M.Sc	4.

ABSTRAK

Akhmad Sam'uni. 180104030048. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022. Pembimbing I Bapak Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd dan Pembimbing II Ibu Devi Noviyanti, SE., MM, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Umrah

Ibadah umrah adalah salah satu ibadah yang Sunnah dikerjakan oleh setiap orang muslim. Dalam Islam tidak pernah memberatkan umatnya dalam melakukan ibadah, terlebih lagi ibadah haji, ibadah haji termasuk dalam salah satu rukun Islam namun haji wajib dikerjakan bagi orang-orang yang mampu dan sanggup tanpa adanya rasa yang akan menyulitkan seseorang. Agar dalam pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan lancar dan tercapainya target atau tujuan maka perlu adanya suatu manajemen didalamnya baik di bidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik dan sebagainya. Salah satu biro perjalanan (travel) yang ada di Kalimantan Selatan khususnya di Barabai adalah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai. PT. Kamilah Wisata Muslim merupakan perusahaan yang terpercaya untuk memberikan pelayanan ibadah haji dan umrah kepada para jemaah, karena tingkat kegagalan berangkat yang lebih sedikit dibandingkan pesaing setiap tahunnya, dan pelanggan yang setia.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022 dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada jemaah tahun 2022 umrah pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif teknik yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan kata, kalimat atau gambaran yang tersusun secara lengkap dan teliti dengan jenis penelitian lapangan.

Manajemen pelayanan umroh PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai dalam pelaksanaannya menggunakan fungsi manajemen yang meliputi *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* dalam setiap kegiatan yang dilakukan mulai dari pendaftaran, keberangkatan, pelaksanaan sampai dengan kepulangan jemaah umrah. PT. Kamilah wisata memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada para jemaah dengan membantu mempersiapkan kelengkapan berkas, menyediakan hotel yang baik dan nyaman di Mekkah dan Madinah, konsumsi, alat transportasi, hingga pelayanan kesehatan yang semuanya telah dipersiapkan dengan sebaik mungkin untuk kenyamanan jemaah beribadah. Faktor pendukung seperti letak strategis mudah didapatkan masyarakat, fasilitas yang lengkap, sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia karena banyak memiliki cabang serta banyaknya kerjasama yang baik antara perusahaan dengan instansi dalam dan luar negeri. Sedangkan faktor penghambat lebih minim seperti banyaknya perusahaan lain yang juga bergerak dibidang yang sama serta jika terjadi kenaikan pada harga dollar.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ،
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا
بَعْدُ.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhamamad Saw, keluarga, sahabat, dan seluruh umat beliau hingga akhir zaman, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang **Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022**. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. M. Abduh Amrie, MA dan para pembantu Dekan beserta stafnya.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin Ibu Sri Anafarhanah, SEI,. MSI yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing I Bapak Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Dosen Pembimbing II Ibu Devi Noviyanti, SE,. MM, yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

6. Para *civitas academica* Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberi wawasan keilmuan serta pengalaman kepada peneliti.
7. Keluarga Besar Peneliti dari Ibu, Bapak dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi, dukungan serta doa dan ridho kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai yang telah memberikan pengarahan serta informasi yang diperlukan peneliti.
9. Kepada Pemimpin PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai yang banyak memberikan kontribusi, arahan serta bantuan kepada peneliti dalam proses pengumpulan data serta informasi yang diperlukan peneliti.
10. Seluruh teman-teman baik dalam lingkungan perkuliahan, organisasi serta tempat tinggal yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi serta arahan kepada peneliti.

Semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah Swt. dan mendapatkan limpahan rahmat dari-Nya. Aamiin.

Banjarmasin, Juni 2023

Peneliti

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah pertama-tama saya ucapkan puji dan syukur kepada Allah Swt, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangan. Segala rasa syukur saya ucapkan kepada-Mu ya Rabb karena sudah menghadirkan orang-orang yang berarti di sekitar saya. Yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk:

Kedua orang tua saya tercinta atas segala doa, kesabaran, ketulusan dan dukungan kalian sebagai wujud rasa terima kasih saya atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

Teruntuk guru-guru dan dosen pembimbing saya, terimakasih atas bantuannya, nasihatnya dan ilmunya yang selama ini diberikan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

Teruntuk Kekasih Hati. Yaitu Istri saya yang selalu mendukung saya dalam kelancaran skripsi ini, Terimakasih atas dukungannya dan pengorbanannya untuk skripsi ini, serta ketulusan menemani dan support yang tak terlupakan.

Teruntuk sahabat dan teman di kampus tercinta, yaitu seluruh keluarga besar MD C Angkatan 2018. Tanpa kalian semua mungkin masa-masa kuliah saya terasa hambar, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terimakasih untuk

support kalian yang luar biasa, sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

MOTO

**“TIDAK PERLU JADI ORANG YANG HEBAT, YANG PENTING JADILAH
ORANG YANG BERGUNA”**

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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 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	:	<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.	ه	:	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 bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرْوَرَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـ ي	Ai	a dan i
َـ و	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـ	Â	a dengan topi di atas
ِـ	Î	i dengan topi di atas
ُـ	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

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

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd 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 inital tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرْوَرَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al- 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 marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'î*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No	Kata Arab	Alih Akrasa
1	طَرِيقَة	Tharîqah
2	الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ 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 kalimatkalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Akrasa
ذَهَبَ الْأَسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَيَّنَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	hub 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
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	20
BAB I PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
A. Latar Belakang Masalah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
B. Rumusan Masalah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
C. Tujuan Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
D. Signifikansi Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
E. Definisi Operasional ...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
F. Penelitian Terdahulu ..	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
G. Sistematika Penulisan.	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
A. Manajemen Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1. Pengertian Manajemen	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2. Pengertian Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3. Pengertian Manajemen Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

4. Unsur-unsur Manajemen **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
5. Fungsi Manajemen **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- B. Jemaah Umrah..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 1. Pengertian Jemaah **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 2. Pengertian Umrah **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- C. Kerangka Berpikir..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB III METODE PENELITIANKesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- B. Lokasi Penelitian..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- C. Subjek dan Objek Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- D. Data dan Sumber Data **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- E. Teknik Pengumpulan Data **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- F. Analisis Data **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

- A. Hasil Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 1. Gambaran singkat PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 2. Visi dan Misi PT Kamilah Wisata Muslim Barabai **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 3. Struktur dan Tugas Organisasi **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 4. Sarana Dan Prasarana **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 5. Program-program Umroh di PT. Kamilah Wisata Muslim **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 6. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Kamilah Wisata Muslim Barabai **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- B. Pembahasan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 1. Manajemen Pelayanan pada PT. Kamilah Wisata Barabai **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Memberikan Pelayanan kepada Jemaah Umrah pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB V PENUTUPKesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

A. Simpulan **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

B. Rekomendasi..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR PUSTAKAKesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

LAMPIRAN.....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP **97**

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
2. 1	Perbedaan Haji dan Umrah Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4. 1	Sarana dan Prasarana Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4. 2	Program Umroh Reguler di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4. 3	Program Umrah Plus di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1	Pedoman Wawancara..... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2	Dokumentasi Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3	Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dan Lampiran Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4	Surat Keterangan Persetujuan Desain Proposal dan Lampiran Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5	Surat Keterangan Seminar Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
6	Surat Keterangan Berita Acara Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
7	Surat Keterangan Izin Riset Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
8	Surat Keterangan Balasan Riset Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
9	Surat Keterangan Selesai Riset Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.