LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Responden : Staf PT. Al-Taif Saudi Wisata

Rumusan Masalah 1

1. Perumusan Strategi

1) Bagaimana proses perumusan strategi pelayanan dilakukan di perusahaan?
2) Siapa saja yang dilibatkan dalam proses perencanaan strategi?
3) Apa saja target jangka pendek dan jangka panjang yang ditetapkan?

2. Pelaksanaan Strategi

1) Bagaimana implementasi program pelatihan staf dilakukan?
2) Apa peran SOP dalam pelaksanaan pelayanan jemaah?
3) Apakah semua staf sudah terbiasa mengacu pada SOP? Apa kendalanya?

3. Evaluasi Strategi

1) Apakah dilakukan evaluasi setelah pelaksanaan umrah?
2) Bagaimana proses evaluasi tersebut dilakukan dan oleh siapa?
3) Apakah hasil evaluasi tercatat secara tertulis atau hanya lisan?

4. Kualitas Layanan (ServQual)

a. Tangibles

1) Apa saja fasilitas fisik yang disediakan perusahaan untuk menunjang pelayanan jemaah?
2) Bagaimana kondisi kantor, perlengkapan ibadah, seragam, dan alat promosi (seperti brosur)?
3) Apakah media sosial dan tampilan digital perusahaan sudah dimanfaatkan dengan maksimal?

b. Reliability

1) Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan di awal kepada jemaah?

1) Apakah ada layanan manasik?
2) Apa yang dilakukan PT. Al-Taif Saudi Wisata jika terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal?

c. *Responsiveness*

1) Bagaimana respon staf terhadap pertanyaan/keluhan jemaah?
2) Bagaimana cara jemaah menyampaikan pertanyaan atau keluhan selama proses pendaftaran?
3) Bagaimana cara perusahaan menjaga komunikasi yang cepat dan tanggap?

d. *Assurance*

1) Apakah staf sudah dibekali pelatihan atau pembekalan khusus untuk menghadapi jemaah?
2) Apa bentuk pelatihan untuk menjamin kompetensi staf?
3) Apakah pernah ada kendala besar?bagaimana penanganannya?

e. *Empathy*

1) Bagaimana pendekatan yang dilakukan terhadap jemaah yang lansia/pemula?

Rumusan Masalah 2

Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Apa kekuatan perusahaan dalam memberikan pelayanan umrah?
2. Apa kendala utama dalam operasional pelayanan?
3. Bagaimana pengaruh teknologi digital terhadap pelayanan saat ini?

2. Responden : Jemaah PT. Al-Taif Saudi Wisata

1. Pengalaman Umrah

1. Bagaimana kesan Anda terhadap pelayanan PT. Al-Taif Saudi Wisata?
2. Apakah Anda merasa didampingi dan diarahkan selama perjalanan?

2. Kualitas Pelayanan (ServQual)

a. *Tangibles*

1) Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas fisik yang diberikan oleh PT. Al-Taif Saudi Wisata (koper, seragam, buku panduan, dsb)?
2) Apakah perlengkapan yang disediakan lengkap dan memadai?
3) Apakah staf Front Office ramah dalam melakukan pelayanan?
4) Bapak/ibu sudah berapa kali memakai jasa Al-Taif Saudi Wisata? Selama memakai jasa Al-Taif Saudi Wisata apakah ada perbedaan dari segi kantor?
5) Apakah staf berpakaian rapi, bersih, dan mudah dikenali?

b. *Reliability*

1) Apakah pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya?
2) Apakah informasi yang diberikan staf *Front Office* jelas?

c. *Responsiveness*

1) Apakah staf cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan atau keluhan Anda?
2) Karena disini semua stafnya laki-laki, apakah ada kesulitan untuk berkomunikasi?
3) Apakah anda merasa terbantu ketika mengalami kendala?

d. *Assurance*

1) Apakah Anda merasa yakin dan aman dalam mengikuti program umrah di PT. Al-Taif Saudi Wisata?
2) Apakah mereka memberi penjelasan yang jelas, sabar, dan menenangkan

e. *Empathy*

1) Apakah Anda merasa dilayani dengan perhatian dan kesabaran?

2) Bagaimana pendekatan staf atau tim terhadap anda sebagai individu?

3. Pertanyaan Terbuka

a. Apa yang mendorong bapak/ibu memilih PT. Al-Taif Saudi Wisata sebagai jasa perjalanan ibadah umrah?

b. Apa yang menurut Anda masih perlu ditingkatkan?

c. Apakah Anda bersedia merekomendasikan perusahaan ini ke orang lain?

Lampiran 2 Daftar Responden

No	NAMA	JABATAN
1.	Muhammad Faisal	Operasional
2.	Ahmad Nazmi	Marketing
3.	Supriadi	Administrasi
4.	Ahmad Nadim	Handling
5.	Ustadz M. Khulaifi	Tour Guide / Tour Leader
6.	Hj. Bahriah	Jemaah PT. Al-Taif Saudi Wisata
7.	Syahriyah	Jemaah PT. Al-Taif Saudi Wisata
8.	Hj. Saniah	Jemaah PT. Al-Taif Saudi Wisata
9.	Zainab	Jemaah PT. Al-Taif Saudi Wisata

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Peneliti

Wawancara dengan Staf Operasional, Handling, Administrasi PT. Al-Taif Saudi Wisata

Bapak Muhammad Faisal, Bapak Ahmad Nadim, dan Bapak Supriadi

Foto bersama dengan Tour Leader PT. Al-Taif Saudi Wisata Ustadz M. Khulaifi

Foto bersama dengan Jemaah PT. Al-Taif Saudi Wisata

Ibu Syahriyah, Ibu Hj.Saniah, dan Ibu Zainab

Lampiran 4 Dokumentasi PT. Al-Taif Saudi Wisata

Foto PT. Al-Taif Saudi Wisata

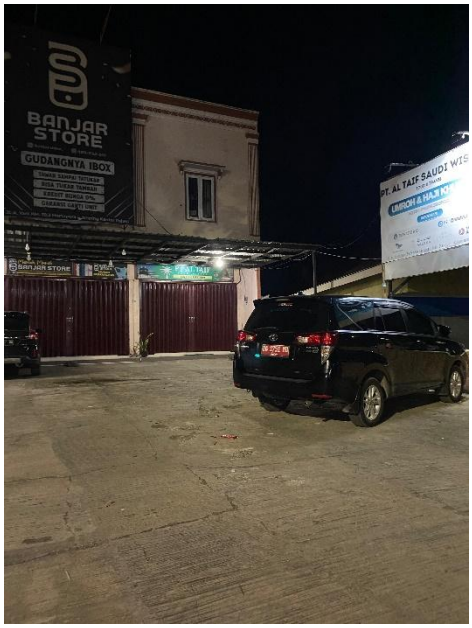
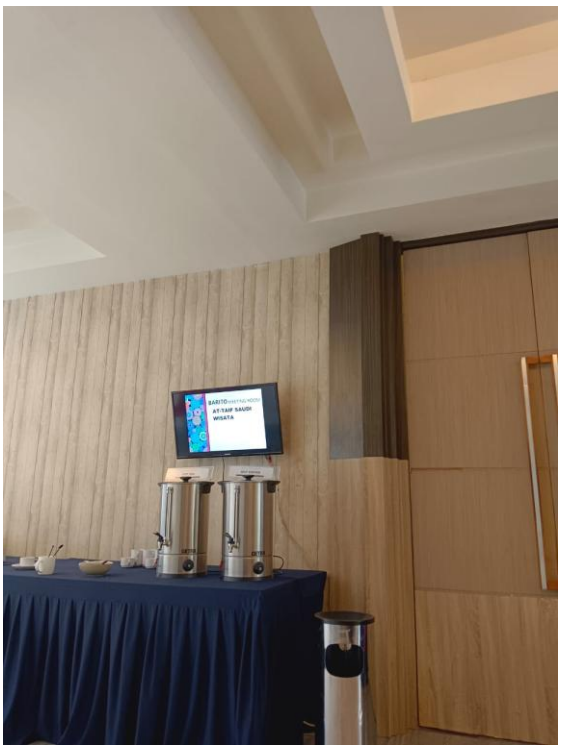


Foto fasilitas yang ada di PT. Al-Taif Saudi Wisata

PT. AL ZAIF SAUDI WISATA
UMROH & HAJI PLUS

Foto kegiatan PT. Al-Taif Saudi Wisata saat manasik di Fave Hotel



Lampiran 5 SK Pembimbing Skripsi

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 273 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2024

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

Menimbang :
a. Bahwa untuk lebih terarahnya penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, dirasa perlu menunjuk Pembimbing.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Apatur Sipil Negera;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Antasari Banjarmasin;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2017 tentang Statuta UIN Antasari Banjarmasin;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TENTANG PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2024**

Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Rahma Mustika NIM 210104030106 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd Sebagai Pembimbing I
2. Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM Sebagai Pembimbing II

Kedua : Pembimbing bertugas membimbing bidang materi, metodologi, bahasa dan teknik penulisan.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan dan perubahan seperlunya.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 30 Juli 2024
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI,

DR. H. M. ABDUH, MA
NIP. 196305021992031005

Tembusan:
1. Rektor UIN Antasari
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 6 Surat Keterangan Seminar

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
Website http : //fdk.uin-antasari.ac.id email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN SEMINAR

Nomor:755/Un.14/III.4/PP.00.9/08/2024

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, menyatakan bahwa Saudara (i)

Nama : Rahma Mustika
NIM : 210104030106
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 20 Agustus 2024
Judul Skripsi Lama : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Al Taif Saudi Wisata**

Judul Skripsi Baru : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Al Taif Saudi Wisata**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Drs. H. Ahmad Rijali, M. Pd
Pembimbing II : Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM
Moderator/Notulen : Mardhiatin Nisa Rohama, S. Sos., MM

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

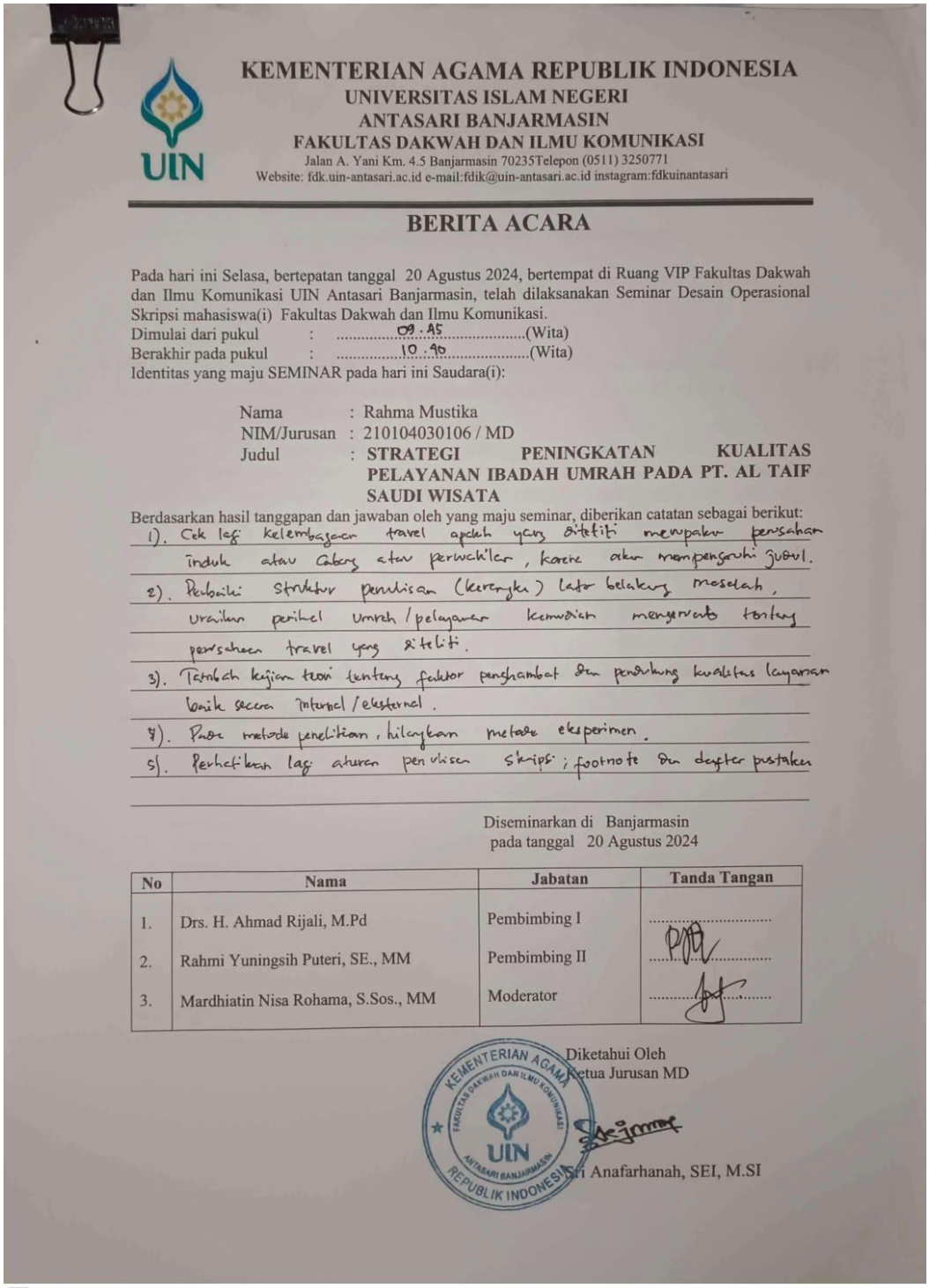
Banjarmasin, 23 Agustus 2024
Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
2. Yang bersangkutan

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7 Berita Acara Seminar



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235Telepon (0511) 3250771
Website: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail:fdik@uin-antasari.ac.id instagram:fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Selasa, bertepatan tanggal 20 Agustus 2024, bertempat di Ruang VIP Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
Dimulai dari pukul : 09.45 (Wita)
Berakhir pada pukul : 10.96 (Wita)
Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Rahma Mustika
NIM/Jurusan : 210104030106 / MD
Judul : **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA PT. AL TAIF SAUDI WISATA**

Berdasarkan hasil tanggapan dan jawaban oleh yang maju seminar, diberikan catatan sebagai berikut:
1). Cek lagi kelembagaan travel apakah yang diteliti merupakan perusahan induk atau Cabang atau perwakilan, karena akan mempengaruhi judul.
2). Perbaiki: Struktur penulisan (kerangka) latar belakang masalah, uraikan perihal umrah/pelayanan kemudian mengerucut tentang perusahaan travel yang diteliti.
3). Tambah kajian teori tentang faktor penghambat dan pendukung kualitas layanan baik secara internal/eksternal.
4). Pada metode penelitian, hilangkan metode eksperimen.
5). Perhatikan lagi aturan penulisan skripsi; footnote dan daftar pustaka

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 20 Agustus 2024

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd	Pembimbing I	.....
2.	Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM	Pembimbing II	.....
3.	Mardhiatin Nisa Rohama, S.Sos., MM	Moderator	.....

Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

Siti Anafarhanah, SEI, M.SI

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 8 Surat Izin Riset

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

Nomor : 1376/Un.14/III.4/TL.01/12/2024
Lamp. : -
Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

PT. Al Taif Saudi Wisata

di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama	: Rahma Mustika
NIM	: 210104030106
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah
Semester	: Semester VII (Tujuh)
Alamat	: Jl. Trikora, Komplek Griya Utama Trikora 1,Blok E No. 26. Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Al Taif Saudi Wisata

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian	: Jl. A. Yani No. 21 km. 39,5, keluarahan Jawa, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan
Lama Penelitian	: 2 Bulan
Mulai Tanggal	: 3 Desember 2024 s.d 3 Februari 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, 02 Desember 2024
Dekan,

M. Abduh

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: RAHMA MUSTIKA
Tempat Tanggal Lahir	: Sarai, 13 September 2003
Agama	: Islam
Kebangsaan	: Indonesia
Status Perkawinan	: Belum Menikah
Nomor Handphone	: 085348635276
E-mail	: rahmamustika1309@gmail.com
Alamat asal	: Jl. Pudi Seberang, RT 01, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru
Alamat Sekarang	: Jl. Guntung Harapan, Landasan Ulin Tim., Kec. Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan
Riwayat Pendidikan	
TK	: -
SD/MI	: SDN 1 Pudi Seberang
SMP/MTS	: SMP N 1 Kelumpang Utara
SMA/MA	: SMA N 1 Kelumpang Utara
Universitas	: UIN Antasari Banjarmasin
Nama Orang Tua	
Ayah	: Ibramsyah
Ibu	: Rapi'ah
Alamat	: Jl. Pudi Seberang, RT 01, Kec. Kelumpang Utara, Kab.Kotabaru
Riwayat Organisasi	
HMJ Manajemen Dakwah	