

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA
PT. ABU ZEIN BATARA TOUR & TRAVEL**

SKRIPSI

**OLEH:
HAFIZ IMAMUDDIN
210104030065**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025/1447 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA
PT. ABU ZEIN BATARA TOUR & TRAVEL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Manajemen Dakwah

Oleh:

Hafiz Imamuddin

210104030065

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafiz Imamuddin
NIM : 210104030065
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Teweh, 25 Oktober 2001
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Yang membuat pernyataan


Hafiz Imamuddin



BUKTI BEBAS 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 lg: [fdkuinantasari](https://www.facebook.com/fduinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 612/Un.14/III.4/PP.00.9/06/2025

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

Nama : Hafiz Imamuddin
NIM : 210104030065
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT. ABU ZEIN BATARA TOUR & TRAVEL

Hasil Uji Plagiasi : 19%

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, 25 Juni 2025

a.n. Dekan

M. Fauzan Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Taufiqurrahman Z

Hafiz Imamuddin

MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT. ABU ZEIN BATARA TOUR & TRAVEL

 Quick Submit Quick Submit Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Document Details

Submission ID

trnoid::1:3284403493

126 Pages

Submission Date

Jun 25, 2025, 9:35 AM GMT+7

18,855 Words

Download Date

Jun 25, 2025, 10:27 AM GMT+7

122,707 Characters

File Name

Hafiz_Imamuddin.docx

File Size

4.3 MB

19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 5%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajememn Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein
Batara Tour & Travel

Ditulis Oleh : Hafiz Imamuddin

NIM : 210104030065

Jurusan?Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

Alamat : Jl. Imam Bonjol No. 3 Rt. 26 Kel. Melayu Kec. Teweh
Tengah Kab. Barito Utara Prov. Kalimantan Tengah

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,

Pembimbing I



Fahriansyah, S.Ag., M.Ag
NIP. 197004161996031002

Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, M.Sc
NIP. 198012052015032002

Mengetahui,

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



Prof. Muhtarohah, SFL, MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel", ditulis oleh Hafiz Imamuddin (210104030065), telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

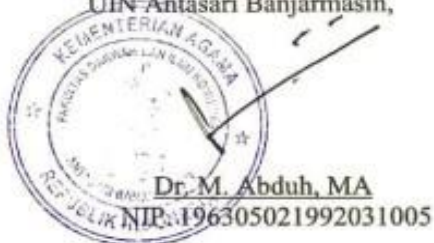
Hari : Rabu

Tanggal : 9 Juli 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : 90,9 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin,



TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1.
2. Drs. Fasih, M.Si.	2.
3. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag.	3.
4. Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	4.

ABSTRAK

Hafiz Imamuddin. 210104030065, *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.* Pembimbing (I) Fahriansyah, S.Ag., M.Ag., Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Antasari Banjarmasin 2025.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Umrah, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen pelayanan yang efektif dalam menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah yang sangat diminati oleh umat Islam, termasuk masyarakat Indonesia. Namun, pelaksanaannya memerlukan kesiapan yang matang dan pelayanan yang baik dari biro perjalanan. Pelayanan yang profesional dapat meningkatkan kenyamanan serta kekhusyukan ibadah para jemaah. Oleh karena itu, manajemen pelayanan oleh biro perjalanan, seperti PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, menjadi hal yang penting untuk diteliti lebih lanjut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah yang dilakukan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel di tanah air, serta mengetahui bagaimana respon jemaah terhadap pelayanan tersebut. Fokus penelitian ini mencakup proses pelayanan dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan yang dilakukan oleh pihak biro terhadap jemaahnya sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam terhadap pihak manajemen dan jemaah umrah, observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh dan mendalam mengenai praktik manajemen pelayanan yang diterapkan biro perjalanan dalam memenuhi kebutuhan para jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Abu Zein Batara Tour & Travel telah menjalankan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dalam enam aspek utama pelayanan: administrasi, transportasi, bimbingan, konsumsi, kesehatan, dan perlindungan. Pelayanan administrasi meliputi pengurusan dokumen seperti paspor dan visa. Pelayanan transportasi mencakup pengaturan perjalanan dari daerah asal menuju embarkasi. Bimbingan dilakukan melalui manasik yang cukup intensif. Konsumsi dan kesehatan diperhatikan melalui penyediaan makanan halal dan layanan medis. Perlindungan diberikan melalui pendampingan selama proses perjalanan. Sebagian besar jemaah memberikan respon positif terhadap pelayanan yang diterima, meskipun terdapat beberapa saran untuk perbaikan di masa mendatang.

MOTO

قُلْ يُعِبَادِي الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ لَا تَقْنَطُوا مِن رَّحْمَةِ اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يَغْفِرُ الذُّنُوبَ جَمِيعًا ۚ

إِنَّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرَّحِيمُ

Katakanlah: "Hai hamba-hamba-Ku yang malampaui batas terhadap diri mereka sendiri, janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sesungguhnya Dialah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

Q.S. Az-Zumar /39: 53.

“Iya Mulik Bengkang Turan”

(Maju Terus Sebelum Berhasil)

-Semboyan Kab. Barito Utara-

“Adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah”

(Adat berdasarkan syariat, syariat berdasarkan kitabullah Al-Qur'an dan As-Sunnah)

-Falsafah Minangkabau-

“Kesuksesan bukan hanya tentang berapa banyak harta yang kita kumpulkan, melainkan tentang berapa banyak kebaikan yang kita lakukan.”

(Buya Hamka)

KATA PERSEMBAHAN



*Alhamdulillahillobbil 'aalamiin Allahumma sholli 'ala Muhammad wa 'ala ali
Muhammad*

Dengan memohon ridha-Nya, karya tulis sederhana ini saya persembahkan kepada:

Abah dan mama tersayang

“H. Nurdin Ahmad dan Hj. Siti Rohani”

Yang senantiasa berjuang memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya.

8 saudara-saudari tersayang kak Nisa, kak Rina, kak Ria, kak Syarif, kak Farid, kak
Azhar, kak Rama, dan kak Ira yang siap sedia memberikan bantuan baik materi atau
doa terbaik bagi adik bungsunya.

Keponakan-keponakan tersayang aken Dika, aken Risma, aken Lyra, aken Tasya,
aken Azka, aken Qori, aken Lala, aken Razi yang memberikan semangat dan
kebahagian kepada amangnya.

Keluarga besar H. Ahmad Kaderi (pihak ayah) dan H. Utuh Djarkasi (pihak ibu) di
mana pun berada.

Dosen Pembimbing Bapak Fahriansyah, S.Ag, M.Ag. dan Ibu Hj. Jumi Herlita,
M.Sc. atas bimbingan serta motivasi yang selalu diberikan selama proses
penyelesaian skripsi.

Teman-teman terdekat, tekhusus untuk Yusuf, Rajali, dan Rizkan yang selalu legowo rumahnya menjadi tempat menginap saat di bjm.

Teman-teman seperjuangan di lokal 21C dan 21 MHU yang senantiasa saling memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.

Tidak ada kata-kata yang lebih indah dan berarti yang dapat saya sampaikan selain rasa syukur dan terima kasih banyak untuk segalanya.

Semoga semua kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan di dunia dan di akhirat dari Allah SWT, *Aamiin ya Rabbal 'Alamiin*.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, dan kasih sayang-Nya, sehingga memudahkan dan melancarkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Tidak lupa shalawat dan salam kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, kerabat, sahabat, dan semua pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah, berkat doa dan dukungan dari orang-orang yang selalu mendoakan peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel” sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial dalam program studi Manajemen Dakwah.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta doa, sehingga peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Sri Anafarhanah, SEL., MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Fahriansyah, S.Ag, M.Ag., selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Penasihat dan Dosen Pembimbing I yang luar biasa sekali serta senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan, serta mengoreksi skripsi ini.
5. Ibu Jumi Herlita, M.Sc., selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik II yang penuh perhatian dan ilmu membuat sepanjang proses penulisan skripsi ini menjadi lebih mudah dan menyenangkan.
6. Seluruh dosen serta staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya di Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memfasilitasi, membantu, dan memberikan ilmu selama menduduki bangku perkuliahan.
7. Pihak PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, kepada Ustaz Ali Rafsandjani, Lc, M. Pd., selaku Direktur Utama, serta Bapak Amirullah, Ibu Rusmalia, Ibu Sri Kencana selaku jemaah umrah yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini, peneliti ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.
8. Seluruh keluarga besar, terutama kedua orang tua dan saudara-saudari yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan tanpa henti, serta menjadi sumber inspirasi dan semangat dalam setiap langkah perjalanan ini.

9. Seluruh teman-teman program studi Manajemen Dakwah angkatan 2021, khususnya warga kelas 21C dan konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) 21 yang telah saling membantu, bertukar pikiran, dan menjalin kebersamaan selama masa perkuliahan.
10. Sobat *Muhajirin Pride* Yusuf, Rizkan, Razali, sobat *Tobat Pride* khususnya Adit, Jamil, Jarkani, Akbar, Wahyu, rekan magang Nafis, kawan-kawan di IMM Fesyda dan IMM Antasari Banjarmasin, serta teman-teman KKN Hinas Kanan.
11. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan.

Peneliti berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan skripsi yang baik dan benar, namun peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, sehingga peneliti menerima segala saran dan kritik membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti sangat bersyukur dan mengucapkan terima kasih banyak. Semoga Allah SWT membalas setiap amal kebaikan untuk kita semua. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya, serta bagi peneliti dan para pembaca. *Aamiin*.

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	أ	:	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	:	Ha	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.	هـ	:	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: (الرجال) al-rijâl, (الدَّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

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

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اِيْ -	Ai	a dan i
اوْ -	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
آ	Â	a dengan topi di atas
إِيْ	î	i dengan topi di atas
أُوْ	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

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

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adhdharûrah melainkan 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 marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'at*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَة	Tharīqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyah
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 kalimat- kalimat dalam bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al- ‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawalânâ Malik al-Shâliḥ
يُؤَيِّرُكُمُ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al- ‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ	ḥub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْخَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرَفُ الْعَيْنِ	tharf al- ‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقَنَا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK.....	viii
MOTO.....	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xv
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR BAGAN	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kajian Teori	11
1. Konsep Manajemen.....	11
2. Pelayanan.....	17
3. Manajemen Pelayanannya.....	22
4. Jemaah Umrah.....	25
5. Manajemen Pelayanan Umrah.....	27

B. Kerangka Pikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Data dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Analisis Data	39
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
B. Hasil Penelitian.....	59
C. Pembahasan	102
BAB V PENUTUP	126
A. Simpulan	126
B. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
DAFTAR LAMPIRAN.....	132
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.....	50
Tabel 4. 2 Tabel Paket Umrah Reguler	56
Tabel 4. 3 Paket Umrah Plus PT. Abu Zein Batara Tour & Travel	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Statistik Jemaah Umrah PT. Abu Zein.....	50
Gambar 4. 2 Brosur Paket Umrah Reguler Syawal dan Plus PT. Abu Zein	57
Gambar 4. 3 Baliho PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.....	57
Gambar 4. 4 Pelayanan Administrasi Calon Jemaah Umrah PT. Abu Zein	62
Gambar 4. 5 Pemberangkatan Jemaah di Bandara Syamsuddin Noor	64
Gambar 4. 6 Bimbingan Manasik di Aula Kantor KEMENAG Murung Raya	66
Gambar 4. 7 Konsumsi untuk Jemaah Setelah Bimbingan Manasik	68
Gambar 4. 8 Pemeriksaan Jemaah oleh Tim Kesehatan	70
Gambar 4. 9 Bukti Transaksi Sukses Pembayaran Asuransi	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.....	51
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Peneliti dengan Informan

Lampiran 3 Dokumentasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Lampiran 4 Persetujuan Desain Proposal Skripsi

Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Desain Proposal Skripsi

Lampiran 6 Surat Keterangan Perubahan Judul

Lampiran 7 Surat Riset Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

Lampiran 8 Surat Selesai Riset PT. Abu Zein Batara Tour & Travel