LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 1

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Saridi, MM

Jabatan : Direktur Utama

Peneliti : Bagaimana sejarah berdirinya PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin?

Narasumber : Sejarah berdirinya perusahaan PT.Wahyu Titian Insani ini berawal pada saat saya berangkat ketanah suci untuk menunaikan ibadah umrah dengan salah satu biro perjalanan travel haji dan umrah di Jakarta pada tahun 1997, pada saat itu beliau sangatlah kecewa dengan biro tersebut, karena pada saat itu rombongan jemaah beliau ditelantarkan di tanah suci, awalnya pada saat keberangkatan dari tanah air menuju tanah suci lancar-lancar saja dan berhasil diberangkatkan tetapi ketika berada di tanah suci para rombongan itu d terlantarkan semua oleh biro perjalanan haji dan umrah yang tidak bertanggung jawab tersebut, untung ketika disana mereka bertemu dengan jemaah dari Indonesia lainnya yang dengan rela dan suka hati membantu untuk keputangan para rombongan saya yang di terlantarkan tadi sehingga bisa pulang ke tanah air dengan aman dan selamat. Dari pengalaman yang mengecewakan itulah saya berinisiatif untuk mendirikan suatu

lembaga perjalanan ibadah haji dan umrah sendiri dengan niatan untuk membantu masyarakat indonesia yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan benar dan bertanggung jawab. Sehingga tidak ada lagi oknum biro perjalanan haji dan umrah yang tidak bertanggung jawab dan menelantarkan para jemaahnya seperti yang telah dirasakan oleh rombongan saya. Maka pada tahun 2003 berdirilah perusahaan PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin tepatnya pada tanggal 30 Januari 2003 dihadapan Notaris Faried Zein SH. MH No.2 dan pada tahun 2003 juga PT.Wahyu Titian Insani sudah memberangkatkan para jemaahnya setiap bulan dengan lancar dari tahun ketahun tanpa izin resmi pemerintah secara resmi pada waktu itu.

Peneliti : Apakah fasilitas dan infrastruktur yang disiapkan oleh PT.Wahyu Titian Insani telah memadai dan menunjang dalam memberikan pelayanan kepada para Jemaah?

Narasumber : Fasilitas dan infrastruktur yang ditawarkan oleh PT.Wahyu Titian Insani tergolong sangat mendukung, mulai dari penyediaan akomodasi yang nyaman, transportasi yang terjamin keamanannya, layanan bimbingan ibadah, hingga berbagai pelayanan lain yang mampu memenuhi kebutuhan para Jemaah. Keberadaan fasilitas Kesehatan dan system keamanan yang layak juga menjadi hal penting untuk memastikan kenyamanan serta keselamatan Jemaah selama menjalankan ibadah umrah. Secara keseluruhan, PT.Wahyu

Titian Insani telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan memadai untuk menunjang kelancaran perjalanan ibadah tersebut.

Peneliti : Kebijakan serta Langkah strategis apa saja yang telah anda jalankan dalam rangka meningkatkan kinerja serta pencapaian tujuan dari biro ini?

Narasumber : Kebijakan yang diterapkan sejalan dengan fokus pada pelayanan yang diberikan. Strategi utamanya terletak pada peran para karyawan, di mana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, terutama ketika menghadapi keluhan dari para jemaah.

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Rita Lestari, SH

Jabatan : Manajer Operasional

Peneliti : Apa kendala utama yang sedang dihadapi oleh biro ini saat ini, dan langkah apa yang direncanakan untuk mengatasi permasalahan tersebut?

Narasumber : Salah satu tantangan utama saat ini adalah adanya perubahan regulasi dari pemerintah Arab Saudi, di mana mereka kini membuka akses seluas-luasnya bagi siapa pun untuk melakukan pendaftaran umrah secara mandiri. Melalui aplikasi *Nusuk* yang

tersedia di Playstore maupun App Store, calon jemaah dapat memperoleh visa umrah tanpa perlu melalui biro perjalanan. Ke depan, tren ini kemungkinan besar akan menarik perhatian generasi muda, khususnya Gen Z, yang cenderung memilih umrah secara mandiri, termasuk dalam hal pembelian tiket dan pengaturan perjalanan. Untuk menghadapi tantangan ini, biro tetap menjaga sikap optimis dengan menekankan bahwa ibadah umrah bukan sekadar perjalanan biasa, tetapi memerlukan pendampingan, bimbingan spiritual, serta layanan yang tidak bisa sepenuhnya diperoleh melalui proses mandiri.

Peneliti : Langkah strategis seperti apa yang Anda ambil dalam membuat keputusan untuk merespons tantangan tersebut?

Narasumber : Kemungkinan besar, fokus layanan mencakup seluruh aspek mulai dari proses pendaftaran, pelaksanaan manasik, pelayanan selama di Makkah dan Madinah, hingga saat kepulangan atau penjemputan jemaah

Peneliti : Faktor-faktor apa saja yang dapat dimanfaatkan oleh biro ini sebagai peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para jemaah?

Narasumber : Peluang utama yang dapat dimanfaatkan biro ini terletak pada aspek pendampingan dan pembimbingan jemaah. Berbeda dengan biro lain yang hanya fokus pada pengantaran, biro ini memiliki

nilai tambah dengan memberikan pengalaman seperti pesantren kilat melalui program khusus. Program ini bertujuan memberikan pembelajaran dan pendalaman spiritual kepada jemaah selama ibadah. Keunggulan lain dari PT. Wahyu Titian Insani adalah pendampingan yang menyeluruh selama perjalanan, berbeda dengan biro lain yang terkadang hanya melepas jemaah begitu saja di Tanah Suci tanpa pendampingan intensif. Misalnya, kami mengajak jemaah untuk mengikuti thawaf sunnah pada hari kedua yang merupakan waktu luang, agar jemaah dapat memanfaatkan kesempatan tersebut dengan beribadah daripada hanya berdiam diri di hotel. Selain itu, kami menyediakan layanan khusus untuk membantu jemaah berdoa di area multazam yang biasanya sulit dijangkau, sehingga jemaah dapat merasakan pengalaman spiritual yang lebih mendalam.

Peneliti : Apa saja hambatan atau risiko yang dihadapi biro ini dalam memberikan pelayanan kepada jemaah?

Narasumber : Tantangan utama yang dihadapi biro ini antara lain adalah persaingan harga yang ketat dengan biro lain, yang sering disebut sebagai rivalitas dalam industri. Selain itu, persaingan juga terjadi dalam hal kualitas produk seperti akomodasi, transportasi, dan layanan lainnya. Selain faktor persaingan, kondisi geopolitik seperti konflik di Gaza juga menjadi ancaman, yang menyebabkan penundaan program umrah plus Aqsha untuk sementara waktu.

Peneliti : Apa saja aspek internal yang menjadi keunggulan sekaligus keterbatasan dari biro ini dalam menjalankan operasional dan pelayanannya?

Narasumber : Kekuatan biro ini cukup beragam, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kehadiran ustadz-ustadz ternama sebagai pembimbing jemaah. Selain itu, biro ini juga mengedepankan suasana yang hangat dan penuh kebersamaan, serta memiliki jaringan relasi yang luas, termasuk koneksi khusus dalam hal penentuan harga, yang tentunya menjadi nilai tambah. Sementara itu, kelemahan yang dihadapi terletak pada padatnya jadwal kegiatan, sehingga pengelolaan waktu menjadi tantangan tersendiri bagi tim pelaksana.

Peneliti : Adakah strategi tertentu dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah?

Narasumber : Ya, biro ini menerapkan strategi pelayanan berbasis humanisme atau pendekatan kekeluargaan. Dalam strategi ini, biro tidak terlalu menonjolkan sosok ustadz tertentu sebagai daya tarik utama. Sebaliknya, biro lebih fokus membangun kedekatan emosional dengan jemaah, menciptakan suasana kebersamaan yang hangat dan saling mendukung. Selain itu, biro juga memanfaatkan jaringan alumni, di mana mereka yang pernah berangkat bersama biro ini kemudian merekomendasikan layanan kepada calon jemaah baru.

Pola ini menciptakan kepercayaan dan membangun komunitas jemaah yang loyal.

Peneliti : Apa saja langkah-langkah pemasaran yang dapat diterapkan secara efektif untuk menarik minat dan perhatian masyarakat yang berencana melaksanakan ibadah umrah?

Narasumber : Strategi yang digunakan oleh PT. Wahyu Titian Insani dalam menarik minat calon jemaah dilakukan melalui dua jalur, yaitu offline dan online. Untuk pemasaran secara offline, calon jemaah dapat langsung mendatangi kantor biro. Sementara itu, pemasaran online dilakukan melalui berbagai media digital seperti WhatsApp dan website resmi perusahaan. Saat ini, perusahaan sedang mengintensifkan strategi pemasaran digital, khususnya melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, Google, dan TikTok.

Peneliti : Bagaimana cara mengukur kesuksesan pemasaran?

Narasumber : Sukses tercapai ketika iklan yang kami buat mendapatkan sambutan yang baik dan para calon jemaah akhirnya melakukan pendaftaran melalui kami.

Peneliti : Bagaimana tata cara komunikasi antara Customer Service Officer (CSO) dan jemaah diatur dalam sistem pelayanan umrah ini?

Narasumber : Kemampuan berkomunikasi menjadi aspek yang sangat penting saat melayani calon jemaah, terlebih lagi karena Customer Service Officer (CSO) berinteraksi langsung dengan mereka. Umumnya,

saat calon jemaah datang, CSO akan menanyakan terlebih dahulu apakah mereka sudah melakukan pendaftaran. Jika belum, maka kontak pribadi seperti nomor telepon akan diminta untuk keperluan tindak lanjut. Sementara bagi yang sudah mendaftar, informasi penting seperti jadwal keberangkatan dan pengurusan visa akan diberikan secara berkala. Ketika jemaah sudah berada di Arab Saudi, komunikasi langsung biasanya dilakukan antara jemaah dan *tour leader* (TL) yang mendampingi di lapangan. Selain itu, tersedia juga alat bantu pendengaran AGS (Alat Guna Suara) yang diperuntukkan bagi jemaah VIP. Namun, jika alat tersebut tidak digunakan seluruhnya, bisa juga dipinjamkan kepada jemaah lain, meskipun jumlah alat yang tersedia sangat terbatas.

Peneliti : Bagaimanakah peran Customer Service Officer (CSO) dalam mengelola komunikasi serta menjalin hubungan yang efektif dengan jemaah haji dan umrah, khususnya dalam menangani permasalahan atau permintaan yang bersifat khusus?

Narasumber : Dalam menghadapi berbagai permintaan maupun permasalahan dari jemaah, langkah pertama yang dilakukan adalah dengan berusaha memenuhi setiap kebutuhan yang disampaikan oleh jemaah dengan segera. Kedua, biro mengatur pertemuan rutin yang dilakukan secara berkala, biasanya beberapa bulan sekali, sebagai bentuk evaluasi dan komunikasi dua arah. Ketiga, intensitas

komunikasi dijaga melalui aplikasi WhatsApp, di mana respons terhadap pertanyaan atau keluhan dari jemaah dilakukan secara cepat dan langsung. Tidak seperti biro lain yang terkadang lambat merespons, di Alinsani komunikasi dilakukan langsung oleh tim marketing, sehingga keputusan atau solusi bisa diberikan dengan cepat dan tepat.

Peneliti : Langkah nyata apa saja yang dilakukan guna menjamin kenyamanan, keamanan, serta mutu pelayanan terbaik selama perjalanan jemaah haji dan umrah?

Narasumber : Pertama, dengan memberikan pelatihan khusus kepada *tour leader* (TL) agar saat mendampingi jemaah, mereka selalu menjaga hubungan yang hangat dan akrab, sehingga tidak ada jarak antara pembimbing dan jemaah seperti teman sejati. Kedua, memastikan fasilitas yang disediakan sesuai dengan harga yang sudah dibayarkan jemaah, tanpa ada biaya tambahan yang membebani.

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Bu Naniek

Jabatan : Jemaah

Peneliti : Apa alasan ibu untuk memutuskan memilih biro perjalanan ini untuk perjalanan umrah?

Narasumber : Alasan utama saya memilih biro perjalanan ini adalah, pertama, karena biro ini telah memenuhi ketentuan dan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama, termasuk kepastian izin resmi, kejelasan akomodasi hotel, jadwal keberangkatan yang terjamin, serta kepastian layanan lainnya. Kedua, keberadaan kantor pusat biro yang terletak di lokasi strategis juga menjadi nilai tambah tersendiri. Ketiga, banyaknya ulasan positif dan testimoni dari jemaah yang telah berangkat sebelumnya semakin meyakinkan saya bahwa biro ini dapat dipercaya dan memiliki kualitas layanan yang baik.

Peneliti : Seperti apa kualitas pelayanan yang disediakan oleh PT.Wahyu Titian Insani dalam mendampingi jemaah selama proses ibadah umrah?

Narasumber : Tingkat pelayanan yang diberikan sudah tergolong baik, hal ini tampak dari interaksi langsung antara karyawan dan para jemaah.

Staf biro menunjukkan kepedulian khusus terhadap setiap jemaah yang telah melakukan pendaftaran. Apabila terdapat kendala atau pertanyaan dari pihak jemaah, para karyawan secara sigap memberikan penjelasan secara menyeluruh dan mudah dipahami, sehingga membantu jemaah merasa lebih tenang dan terbantu dalam proses keberangkatan maupun pelaksanaan ibadah.

Peneliti : Apakah Ibu merasa bahwa selama perjalanan ini, informasi yang disampaikan oleh pihak biro sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan Ibu sebagai jemaah?

Narasumber : Informasi yang diberikan selama perjalanan sangat lengkap dan jelas. Semua hal disampaikan secara rinci, mulai dari hal-hal teknis yang mendetail seperti pengurusan paspor yang cukup kompleks, hingga hal kecil seperti pengaturan paket data untuk komunikasi selama di tanah suci. Setiap informasi disampaikan dengan cara yang mudah dipahami, sehingga sangat membantu jemaah dalam mempersiapkan diri.

Peneliti : Apakah biro perjalanan ini layak untuk direkomendasikan kepada orang lain?

Narasumber : Biro ini sangat layak untuk direkomendasikan kepada orang lain karena kualitas pelayanannya yang sangat memuaskan.

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Bapak Eko Bram

Jabatan : Jemaah

Peneliti **:** Apa alasan bapak untuk memutuskan memilih biro perjalanan ini untuk perjalanan umrah?

Narasumber : Biro ini benar-benar luar biasa sehingga membuat saya merasa nyaman dan mendapat prioritas dari PT. Hajar Aswad Mubaroq, terutama karena kepastian jadwal yang diberikan serta stafnya yang sangat ramah, menyenangkan, dan proaktif.

Peneliti : Menurut bapak sendiri, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT.Wahyu Titian Insani ini?

Narasumber : Pelayanan yang diberikan oleh Hajar Aswad sangat baik dan profesional. Mereka selalu memberikan perhatian khusus kepada jemaah, memastikan setiap kebutuhan terpenuhi dengan cepat dan jelas. Stafnya ramah, komunikatif, serta siap membantu jemaah selama proses pendaftaran hingga keberangkatan, sehingga jemaah merasa nyaman dan terlayani dengan maksimal.

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Rakha

Jabatan : Jemaah

Peneliti : Bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT.Wahyu Titian Insani, apakah sudah memenuhi standar yang diharapkan?

Narasumber : Ya, sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT.Wahyu Titian Insani tergolong memadai dan berkualitas. Mulai dari fasilitas akomodasi yang nyaman, transportasi yang terorganisir dengan baik, hingga perlengkapan pendukung selama perjalanan umrah, semuanya dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi jemaah selama menjalankan ibadah.

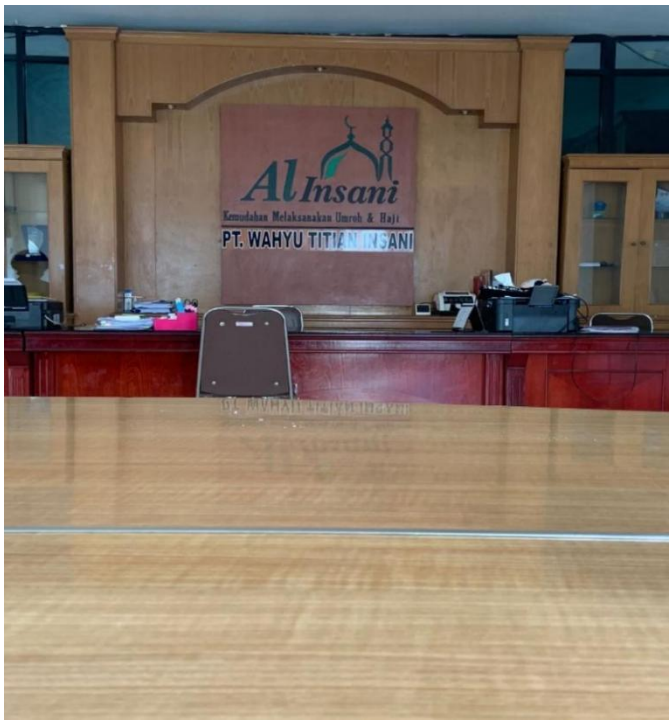
Peneliti : Seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Wahyu Titian Insani selama proses perjalanan umrah?

Narasumber : Pelayanan yang diberikan sangat responsif dan pegawainya ramah sekali. Selain itu, saat ini sudah tersedia layanan online, sehingga calon jemaah tidak perlu datang langsung ke kantor dan hanya tinggal menunggu informasi selanjutnya dari pihak biro.

Lampiran 2 Dokumentasi

Wawancara Dengan Manajer Operasional PT.Wahyu Titian Insani

Kantor PT.Wahyu Titian Insani



Perlengkapan Jemaah Umrah

Fasilitas Hotel Bintang 4 dan 5

Pelaksanaan Ibadah Umrah di Tanah Suci

Kegiatan Manasik Umrah

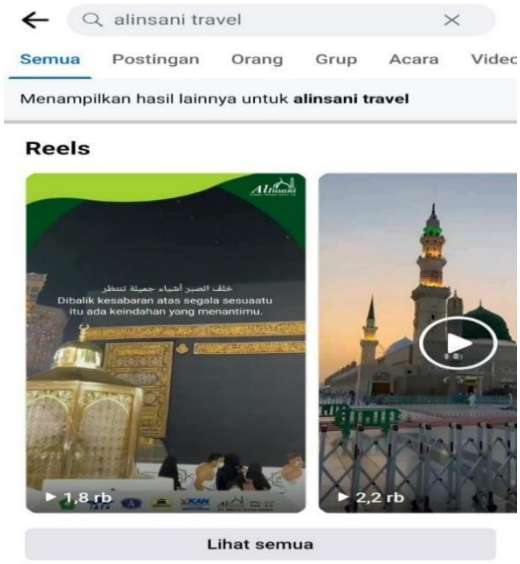
Produk-Produk Yang Ditawarkan Oleh PT.Wahyu Titian Insani

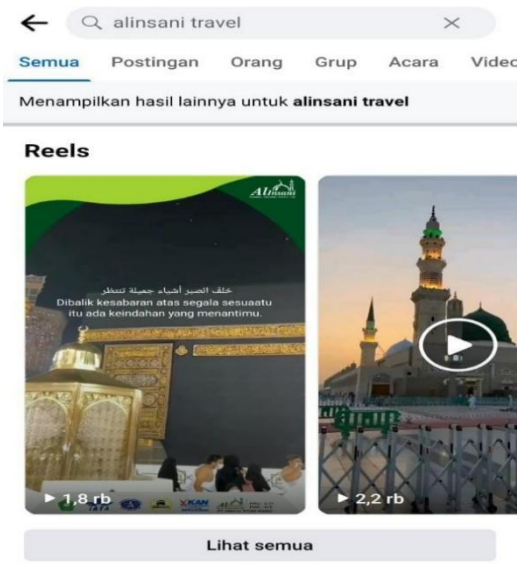
UMRAH
Amanah
SAMPLE
Jadwal
08 NOV
2023
PROGRAM 12 HARI | 08 NOVEMBER 2023
STAR FROM
RP35.5 JUTA
QUAD
Harga Sudah Termasuk
Tikep pesawat Internasional PP
Hotel Makkah dan Madinah
Visa Umrah sesuai kebijakan KBSA
Makan 3x sehari (Fullboard)
Umroh Liburan AKhir Tahun
Rp. 35.500.000
Program
14 Hari
Fasilitas Hotel
Pesawat
Saudia Air
LIHAT DETAIL

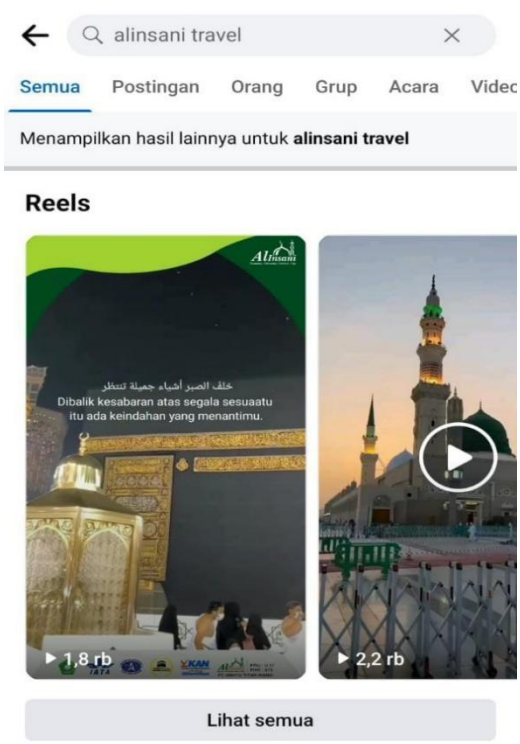
UMRAH
Amanah
SAMPLE
Jadwal
08 NOV
2023
PROGRAM 12 HARI | 08 NOVEMBER 2023
STAR FROM
RP35.5 JUTA
QUAD
Harga Sudah Termasuk
Tikep pesawat Internasional PP
Hotel Makkah dan Madinah
Visa Umrah sesuai kebijakan KBSA
Makan 3x sehari (Fullboard)
Umroh Awal Ramadhan
Rp. 34.500.000
Program
10 Hari
Fasilitas Hotel
Pesawat
Emirat
LIHAT DETAIL

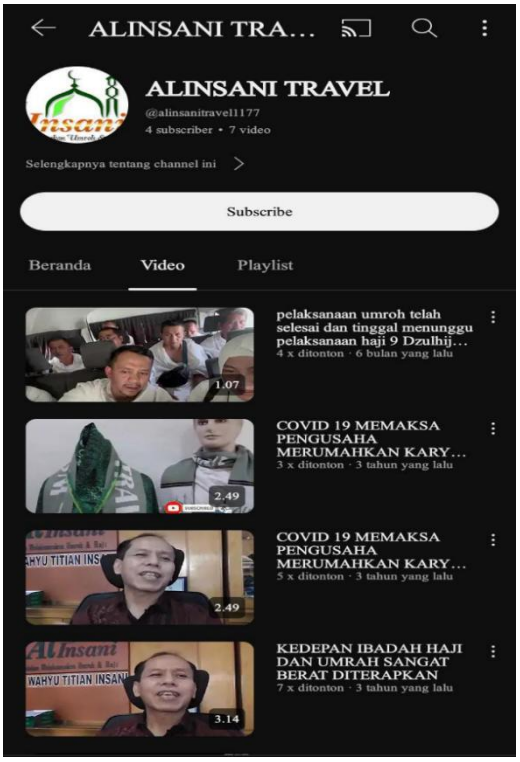
Paket Umrah Plus

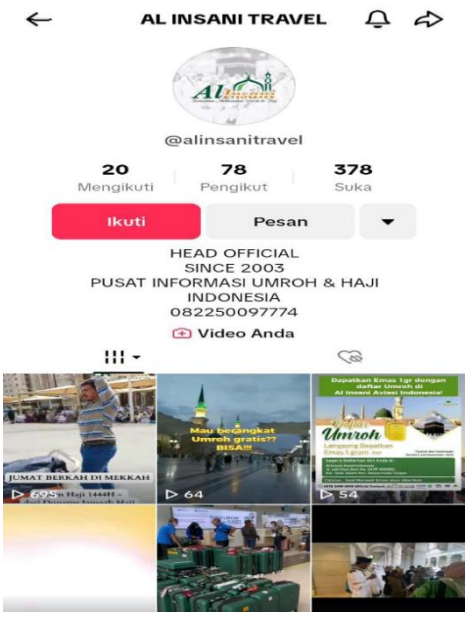
Sosial Media PT.Wahyu Titian Insani






alinsani travel
Semua
Postingan
Orang
Grup
Acara
Menampilkan hasil lainnya untuk alinsani travel
Reels
Dibalik kesabaran atas segala sesuaatu itu ada keindahan yang menantimu.
1,8 rb
2,2 rb
Lihat semua


ALINSANI TRA...
ALINSANI TRAVEL
@alinsanitravel1177
4 subscriber • 7 video
Selengkapnya tentang channel ini
Subscribe
Beranda
Video
Playlist
pelaksanaan umroh telah selesai dan tinggal menunggu pelaksanaan haji 9 Dzulhij...
4 x ditonton · 6 bulan yang lalu
COVID 19 MEMAKSA PENGUSAHA MERUMAHKAN KARY...
3 x ditonton · 3 tahun yang lalu
COVID 19 MEMAKSA PENGUSAHA MERUMAHKAN KARY...
5 x ditonton · 3 tahun yang lalu
KEDEPAN IBADAH HAJI DAN UMRAH SANGAT BERAT DITERAPKAN
7 x ditonton · 3 tahun yang lalu


AL INSANI TRAVEL
@alinsanitravel
20
Mengikuti
78
Pengikut
378
Suka
Ikuti
Pesan
HEAD OFFICIAL
SINCE 2003
PUSAT INFORMASI UMROH & HAJI
INDONESIA
082250097774
Video Anda

alinsanitravel
156
Postingan
852
Pengikut
40
Mengikuti
PT Wahyu Titian Insani HEAD OFFICE
Perusahaan Travel
Penyelenggara Resmi Umrah & Haji Khusus
Berdiri sejak 2003
Hubungi :
+62 822-5009-7774
jalan Kolonel Sugiono No 11 Pekapuran Laut, Banjarmasin 70233
Ikuti
Kirim Pesan
Kontak
Jamaah Umroh
Informasi
Umrah NewNormal
Menasik Umroh

Lampiran 3 Surat Keterangan Penetapan Pembimbing

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 293 TAHUN 2023
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2023

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 2023**

Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Diyah Angraeni NIM 180104030049 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Drs. Ahmad Rijali , M.Pd. Sebagai Pembimbing I
2. Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc 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 23 Agustus 2023
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI,

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

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

Lampiran 4 Desain Persetujuan Proposal

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

Nomor : 639/Un.14/III.4/PP.00.9/8/2023 23 Agustus 2023
Lampiran : 1 Lembar
Hal : **Persetujuan Desain Proposal Skripsi**

Yth. Saudara (i)

Diyah Angraeni
Khusnul Khatimah
Ramzelia Rahmah
Aldi
Riska Andini
Novia Rahmawati
Nahami
Muhammad Al Fahri
Said Mislihaza
Akhmadi
Alya Fadilla

Mahasiswa (i) Prodi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr. Wrb.

Berdasarkan hasil rapat Tim Biro Skripsi Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin tanggal 23 Agustus 2023 tentang desain proposal skripsi Saudara(i). Kami dapat menyetujuinya dan menetapkan pembimbing sebagaimana terlampir. Selanjutnya Saudara diminta sesegeranya berkonsultasi dengan Pembimbing, guna pelaksanaan Seminar Proposal dan penyelesaian skripsi.

Demikian hal ini disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.wb.

Dekan,

M. ABDUH

Tembusan :
1. Dosen Pembimbing
2. Ketua Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari

Lampiran 5 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:1128/Un.14/III.4/PP.00.9/09/2023

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

Nama	: Diyah Angraeni
NIM	: 180104030049
Jurusan	: Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari	:	Rabu
Tanggal	:	27 September 2023
Judul Skripsi Lama	:	**Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Daya Tarik Calon Jemaah Haji dan umroh pada PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin**
Judul Skripsi Baru	:	**Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji Pada PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I	: Drs. Ahmad Rijali M. Pd
Pembimbing II	: Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc
Moderator/Notulen	: Jumi Herlita, M. Sc

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

Banjarmasin, 29 September 2023
Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah

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

Lampiran 6 Surat Keterangan Berita Acara

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 Rabu, bertepatan tanggal 27 September 2023, bertempat di Ruang VIP Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
Dimulai dari pukul : 09.15 (Wita)
Berakhir pada pukul : 10.09 (Wita)
Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Dyah Angraeni
NIM/Jurusan : 180104030049 / MD
Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN DAYA TARIK CALON JEMAAH HAJI DAN UMROH PADA PT.WAHYU TITIAN INSANI BANJARMASIN

Berdasarkan hasil tanggapan dan jawaban oleh yang maju seminar, diberikan catatan sebagai berikut:

1. Tidak boleh ada tanda petik di judul
2. Landasan teori jelaskan satu → strategi, Pelayanan Haji & Umrah, strategi pelayanan haji & umrah.
3. Latar belakang belum terlalu tajam menjelaskan permasalahan yg ingin diteliti.
4. Defini operasional tdk boleh ada kutipan² tp berupa teori apa yg akan dipakai (Abstrak → non abstrak)
5. Metode penelitian masih teoritis blm operasional.

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 27 September 2023

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Ahmad Rijali, M.Pd	Pembimbing I	
2.	Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc	Pembimbing II	
3.	Hj. Jumi Herlita, M.Sc	Moderator	

Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

Lampiran 7 Surat Keterangan Izin Riset

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

Nomor : 1155/Un.14/III.4/TL.01/10/2023
Lamp. : -
Perihal : Mohon Izin Riset

Banjarmasin, 12 Oktober 2023

Kepada Yth. :
Pimpinan PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin
di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama	:	Diyah Angraeni
NIM	:	180104030049
Jurusan	:	Manajemen Dakwah (MD)
Semester	:	XI (Sebelas)
Alamat	:	Komp. Dharma Praja Jl. Dharma Budi No.30/60 Banjarmasin

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :
Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji Pada PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin
dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian	:	PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin
Lama Penelitian	:	1 Bulan
Mulai tanggal	:	13 Oktober 2023 s/d 13 November 2023

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.

Dekan,

M. Abduh

Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Riset

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

Nomor : 01/SK/XIII/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Rita Lestari, SH
Jabatan	: Manajer Operasional
Perusahaan	: PT.Wahyu Titian Insani

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas :

Nama	: Diyah Angraeni
NIM	: 180104030049
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Universitas	: UIN Antasari Banjarmasin

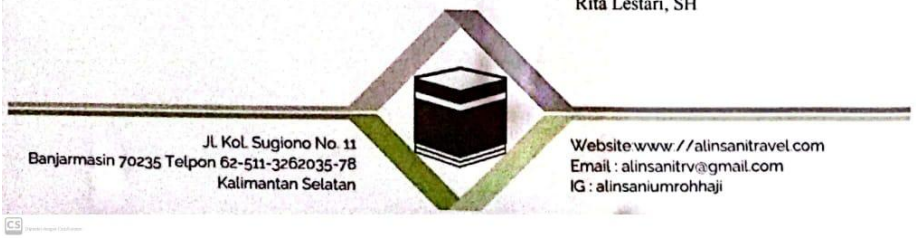
Telah selesai melakukan riset/penelitian di PT.Wahyu Titian Insani selama 1 bulan, terhitung mulai tanggal 13 Oktober 2023 s/d 13 November 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umroh Pada PT.Wahyu Titian Insani".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Banjarmasin, 04 Desember 2023

Rita Lestari, SH



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Diyah Angraeni
2. Tempat Tanggal Lahir : Palangkaraya, 27 Februari 1999
3. Nim : 180104030049
4. Alamat : Komp. Bangas Permai Jl. Sepakat 7 No 70
5. No.Telpon : 085845678125
6. Pendidikan
   1. TK RA Mawwadah Palangkaraya lulus tahun 2005
   2. SDN 9 Menteng Palangkaraya lulus tahun 2011
   3. MTsN 1 Model Palangkaraya lulus tahun 2014
   4. Pondok Pesantren Darul Hijrah Puteri lulus tahun 2018
7. Orang Tua

   Nama Ayah : Teguh Sutiasman

   Nama Ibu : Siti Aminah

8. Pengalaman Organisasi/kerja
   1. Resimen Mahasiswa Satuan 602 Ant/UIN Antasari
   2. Ikatan Keluarga Pondok Darul Hijrah (IKPDH)
   3. Administrasi Perpajakan