

**MANAJEMEN PELAYANAN UMROH PADA PT. MUBARAK RAYA  
WISATA BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH  
AZWAR RIZALDY  
180104030080**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2025 M/1446 H**



**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**ANTASARI**

BANJARMASIN

**MANAJEMEN PELAYANAN UMROH PADA  
PT. MUBARAK RAYA WISATA  
BANJARBARU**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Dalam Bidang Manajemen Dakwah**

**Oleh:**

**Azwar Rizaldy  
180104030080**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
PRODI MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN  
2025 M/1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Peneliti yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azwar Rizaldy  
NIM : 180104030080  
Tempat Tanggal Lahir : Muara Teweh, 01 November 2000  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/S1  
Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi peneliti yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru*" adalah benar-benar karya peneliti, kecualikutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsipeneliti ini bukan hasil karya peneliti atau merupakan plagiasi, peneliti bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini peneliti buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 15 Mei 2025  
Yang membuat pernyataan,



Azwar Rizaldy

NIM. 180104030080

## 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](http://www.fdk.uin-antasari.ac.id); E-mail: [fdik@uin-antasari.ac.id](mailto:fdik@uin-antasari.ac.id) lg: [fdkuinantasari](mailto:fdkuinantasari)

**SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI**

Nomor : 733/Un.14/III.4/PP.00.9/07/2025

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

Nama : Azwar Rizaldy  
NIM : 180104030080  
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH PADA PT. MUBARAK RAYA WISATA  
BANJARBARU**

Hasil Uji Plagiasi : 23%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan [www.turnitin.com](http://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, 03 Juli 2025

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,

  
Tauhidqurrahman

**Azwar Rizaldy**

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH PADA PT. MUBARAK RAYA  
WISATA BANJARBARU**

 Quick Submit

 Quick Submit

 Universitas Islam Negeri Arantasari Banjarmasin

**Document Details**

**Submission ID**

trnoid::1:3289539215

**67 Pages**

**Submission Date**

Jul 3, 2025, 3:51 PM GMT+7

**11,767 Words**

**Download Date**

Jul 3, 2025, 3:57 PM GMT+7

**78,755 Characters**

**File Name**

RIZALDY\_SKRIPSI\_BAB\_1-5\_MIKWA\_TURNITIN\_-remove-footnote\_1.docx

**File Size**

276.1 KB

## 23% 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

- 16%  Internet sources
- 5%  Publications
- 16%  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.

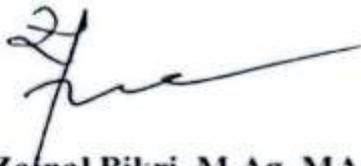
## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Mubarak Raya Wisata  
Ditulis Oleh : Azwar Rizaldy  
NIM : 180104030080  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Alamat : Jl. Sultan Adam, Komplek Haji Iyus, No. 01

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Pembimbing I



**Dr. Zainal Pikri, M.Ag. MA.**  
NIP. 19710131200031003

Pembimbing II



**Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc**  
NIP. 198310292009012011

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

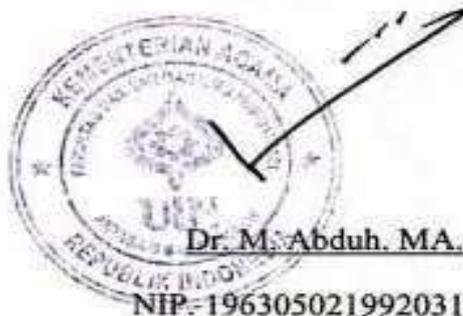


## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru** ditulis oleh Azwar Rizaldy, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 14 Juli 2025  
Dinyatakan **LULUS** dengan predikat : 85 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin



### Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji: Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag	
Anggota I: Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	
Anggota II: Dr. Zainal Pikri, Ph.D, M.Ag.,M.A	
Notulis: Rahmi Yuningsih Puteri. MM	

## ABSTRAK

**Azwar Rizaldy : 180104030080** Manajemen Pelayanan Umroh Pada PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru. Dosen Pembimbing Zainal Pikri, Ph.D, S.Ag, M.A. dan Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. Tahun 2025.

**Kata kunci** : Manajemen, Pelayanan, Manajemen Pelayanan, Umroh, Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengawasan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji dan memahami penerapan manajemen pelayanan umroh di PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan pelayanan yang profesional, aman, dan nyaman dalam pelaksanaan ibadah umroh, mengingat tingginya minat umat Islam di Indonesia untuk menunaikan ibadah tersebut. Sebagai biro perjalanan umroh, PT. Mubarak Raya Wisata berkomitmen memberikan layanan optimal melalui sistem manajemen yang terencana dan berfokus pada kepuasan jemaah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan manajer divisi pelayanan perusahaan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa manajemen pelayanan umroh di PT. Mubarak Raya Wisata mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan yang dijalankan dengan baik. Tahapan pelayanan meliputi pendaftaran secara online, bimbingan manasik dua tahap, penyediaan akomodasi dan transportasi, hingga evaluasi pelayanan setelah kepulangan jemaah. Perusahaan juga menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten dan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan. Kendala yang dihadapi meliputi keterlambatan visa, perubahan jadwal penerbangan, dan adaptasi jemaah lansia, yang ditangani melalui pembentukan tim layanan darurat serta pelatihan berkala untuk staf. PT. Mubarak Raya Wisata juga memiliki rencana jangka panjang untuk menjadi biro perjalanan haji dan umroh unggulan secara nasional maupun internasional.

**MOTTO**

**“KESUKSESAN ADALAH PERJALANAN BUKAN TUJUAN”**

**“I Can and I Will Do It”**

**(aku bisa dan aku akan melakukannya)**

**-AZWAR RIZALDY-**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur terucap kehadiran Allah Swt yang selalu memberikan nikmat kasih sayang dan cinta-Nya, Maha mengetahui yang terbaik untuk hambanya, mengabulkan segala pinta, Sungguh cinta-Mu kepada setiap hamba seluas ampunan-Mu.

Shalawat beriringkan salam selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad Saw, perjuangannya tak kenal lelah membimbing umatnya, kasih sayang dan doanya tak pernah luntur hingga diujung hayatnya. Sungguh, beliau merupakan seorang motivator terhebat yang paling saya kagumi, Shollu alannabi Muhammad.

Yang pertama saya sangat berterimakasih kepada Allah Swt, yang telah membantu saya dan memperlancar urusan saya dalam penyelesaian Skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang yang paling berjasa di dalam hidup saya yaitu kedua orang tua, Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Rio Bravo dan Ibu Saptariana (Alm), terimakasih atas selaga doa, motivasi, semangat, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga yang telah diberikan. Terimakasih atas perjuangan kedua orang tua yang sangat besar diberikan kepada saya, baik secara materi, pikiran dan tenaga yang tersita semata-mata hanya untuk memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya, tidak ada sesuatu yang membuat saya bahagia selain selain mengukir senyuman indah di wajah beliau. Terimakasih sudah menjadi support system terbaik sepanjang masa, nasihat-nasihat dan motivasi kalian tidak pernah saya lupakan. Semoga Panjang umur Bapak dan untuk ibu semoga Husnul Khatimah dan terimakasih atas segala do'a mu kepada anakmu ini

untuk melihat ku sukses di kemudian hari, karena anakmu baru saja memulai arti kehidupan yang sesungguhnya.

Saya persembahkan juga skripsi ini untuk seluruh keluarga besar, Adik ku Mark William Ferry yang hebat dan luar biasa dalam memberikan dukungan, doa dan nasihat yang tulus untuk saya. Terimakasih juga saya ucapkan untuk Amang-amang ku dan Acil-acil ku tercinta yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu namun tetap saya hormati karena atas doa, nasehat, dan dukungan yang begitu besar kepada saya, dan semoga senantiasa diliputi kebahagiaan dan selalu diberikan Kesehatan dan perlindungan dari Allah Swt.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada diri saya sendiri, Azwar Rizaldy, jangan pernah merasa puas dalam mengejar mimpi, namun tetap harus bersyukur atas segala mimpi-mimpi yang sudah tercapai, aku yakin kamu pasti bisa, tetap semangat! Jangan pantang menyerah! Kalau bukan kita, siapa lagi? Kalau bukan sekarang, kapan lagi? Kalau bukan di sini, di mana lagi? Aku bisa dan aku harus melakukannya.

Persembahkan selanjutnya kepada dosen pembimbing, Bapak Dr. Zainal Pikri, M.Ag., MA., PhD., dan Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc., yang merupakan pembimbing terbaik yang dengan setia dan sabar selalu mengajar, membimbing, dan memberikan motivasi kepada Azwar Rizaldy dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tidak lupa juga saya sampaikan terima kasih kepada seluruh guru dan dosen yang telah mengajarkan ilmu dan memberikan pengalaman tanpa mengenal lelah dari

masa kecil hingga sekarang. Semoga selalu dirahmati Allah dan diberkahi, serta mendapatkan balasan kebaikan yang tiada terhingga dari Allah Swt. Terima kasih banyak atas pelajaran tentang makna kehidupan yang telah diberikan hingga saat ini.

Selanjutnya, saya ucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang tulus. Terima kasih kepada teman-teman masa kecilku (Ahyat, Rizal, Imam, Sentot, Nanda, Putra, Iqbal, Aldi Empong, Aminoor, Ardy, Farhan dan Ory), teman lokalku (Alwy Aji Maskur, M. Amein, Ahmad Dani, A. Atailah, Abiyyu Khalis, M. Najih Mubarrak, Nazmi Pahlevi, Iki, Fathur, Firman, dan Izul) dan selueuruh teman lokal, teman pejuang skripsiku (Alwy Aji Maskur, Nur Camelia, Alfina, Adyatma, Mudiati Hasanah, Muhammad Syafi'e dan Siti Salma), seluruh teman KKN-ku, Grup Kost Hunter dan teman perkuliahan (Hamdan, Alvin, Surya, Sanek, Hadok, Isau, Ilham, Abai, Arriza, Birin, Wahyu, Ridho Acil, Gilang, Riyadi, Munawar, Amin Angler Kurau, Kuruy, Adul, Oceng, Nasir, Arabik, Zeebol, Zaky, Syafi'e, Adiyatma, Burhan, Kosy, Rehan, Yazid TOD dan Edo beserta rombongan, Samman, Fazri, Ridho Habib, Faqih, MUSAIZ, Arya, Samson, Mayko Pmx, Pa'le, Geraldi, Thoriq, Iqbal Madrid, GHOMA, Denny, Halim, Balveer, Kuyang, Aflah, Dimas, Rezabuk, Zaky Kandangan, Haris Daeng, Husin, Izul Buntok dan yang lainnya), Seluruh Teman Mabar (Abai, Sanek, ilham, Riyadh, Dillah, Depung, Darman, Squad H2O, Oceng, Comat, Burhan, Geraldi, Ory, Alfian, Yazid TOD, Nanda, Stefa, Selenz, Nasir, Rizky, Viya, dan yang lainnya), teman-teman Arama Murung Raya (Comat, Depung, Hazim, Mujib, Jejep, Adan, Aloy, Wahyu dan Ucok),

teman kos 69 (Hairi, Ucup, Ryzki, Atak Arif, Wardi, Ipan, Rizky 4no4no dan beserta seluruh jajaran staf 69) serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan kalian selama penyelesaian tugas akhir ini. Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang kalian berikan, mungkin aku tidak akan mencapai titik ini.

Kepada teman-teman terbaik seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang sudah seperti keluarga sendiri, terima kasih atas kebersamaan dalam menimba ilmu, dukungan, dan doa kalian. Semoga ilmu yang telah kita peroleh selama perkuliahan bermanfaat bagi diri kita sendiri dan masyarakat, serta selalu diberkahi oleh Allah Swt.

Dan untuk yang terakhir tidak lupa saya persembahkan juga kepada kekasih saya (Sarah Agil Al-Munawarah) yang membuat saya menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari sebelumnya dan selalu menyemangati serta mendoakan saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang, segala Puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan ke junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw beserta seluruh keluarga, kerabat dan sahabat beliau

Alhamdulillah segala puji dan syukur kita panjatkan keharibaan Allah Swt, karena berkat limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul —Idarah Masjid Agung Al-Falah Kabupaten Tanah Bumbu ini dengan baik, demi tercapainya gelar Sarjana Sosial (S.Sos), di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini penulis sadar bahwa dalam setiap proses nya banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi dan lain sebagainya. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA, Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI, Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Dr. Zainal Pikri, M.Ag. MA, PhD. Dosen pembimbing I yang telah

berkenan memberikan banyak bimbingan, arahan dan motivasi serta berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc sebagai dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan dan motivasi serta berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, dan tenaga kerja beserta para staff yang banyak memberikan bantuan pelayanan administrasi selama kuliah hingga berakhir penyusunan skripsi.
7. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan.
8. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan.
9. Kedua orang tua, saudara-saudari dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu setia memanjatkan doa terbaiknya.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah khususnya angkatan 2018, terimakasih atas perhatian dan dukungan selama 7 tahun ini ketika

kita menimba ilmu bersama. Ini bukanlah akhir dari perpisahan kita.

11. Kepada Avenged Sevenfold (A7X) terimakasih atas karya musik kalian yang selalu menemani saya dalam pengerjaan Skripsi ini dari awal hingga selesai. Dan semoga suatu saat nanti saya bisa menghadiri konser kalian, walaupun saya batal hadir pada konser A7X Jakarta, 25 May 2024 kemarin.
12. Kepada Manchester United FC tim sepak bola kebanggaan dan kesayangan saya, yang menemani malam saya. Semoga Manchester United bisa bangkit dari keterpurukan dan menemukan masa jayanya lagi, saya akan selalu setia sampai akhir hayat mendukung kalian dan semoga saya bisa berkunjung ke Old Trafford yaitu markas besar Manchester United suatu hari nanti.
13. Seluruh pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Teriring doa semoga Allah senantiasa membalas semua amal kebaikan dari semuanya dengan sebaik-baik balasan. Akhirnya penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya, *Aamiin*.

Banjarmasin, Juli 2025

Penulis

## PEDOMAN LITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

**Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

**Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	a

◌َ	Kasrah	i	i
◌ُ	Dammah	u	u

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

**Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ◌ِ	Fathah dan ya	ai	a dan u
◌َ◌ِ◌ِ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كاتب kataba

حاولا haula ك كيف kaifa هائل suila فاعل fa'ala

## C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

**Tabel 0.4: Tabel Transliterasi Maddah**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ◌ِ◌ِ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
◌َ◌ِ◌ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
◌َ◌ِ◌ِ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh: رمى قالا قالا ramā قالا قالا yaqūlu

## D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

### 1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

### 2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَاوْدَاهُ الْاَتْفَالِ رَاوْدَاهُ الْاَتْفَالِ raudah al-atfāl/raudahatul atfāl
- الْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّارَةُ al-madīnah al-munawwarah
- طَلْحَةَ الْمُنَوَّارَةِ talhah al-munawwarah

### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَلَ nazzala
- الْبِرَّ al-birr

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

#### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الْجَالُوسُ al-jalālu - الشَّمْسُ asy-syamsu

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- أَخَذَ ta'khuzu - شَيْئٌ syai'un - النَّوْءُ an-nau'u - إِنَّ inna

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan,

maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَاللّٰهُ اَكْبَرُ وَهُوَ الْحَكِيْمُ الرَّحِيْمُ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/

Wainnallāha lahuwa khairunrāziqīn - بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ Bismillāhi majrehā wa mursāhā

### I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/

Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn - اَلرَّحْمٰنُ الرَّحِيْمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اَللّٰهُ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ Allaāhu gafūrun rahīm

- لِيْلّٰهِ اَلْاَمْرُ جَمِيْعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

### J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

<b>MANAJEMEN PELAYANAN UMROH PADA PT. MUBARAK RAYA WISATA BANJARBARU.....</b>	<b>i</b>
Cover .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BUKTI BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>PEDOMAN LITERASI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xxii</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>D. Signifikansi Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>E. Definisi Operasional.....</b>	<b>7</b>
<b>F. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>8</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>9</b>
<b>KAJIAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>11</b>
<b>B. Kerangka Fikir.....</b>	<b>33</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
C. Data dan Sumber Data .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	37
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Profil PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru .....	39
B. Logo PT. Mubarak Raya Wisata.....	41
C. Hasil Penelitian .....	43
D. Kendala Pelayanan .....	55
E. Strategi Peningkatan Pelayanan .....	63
F. Pembahasan .....	73
<b>PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
A. Simpulan .....	87
B. Saran-saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>