

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Topik : Strategi Manajerial, Pelayanan, dan Evaluasi Kepuasan Jemaah

Jenis Penelitian : Kualitatif – Deskriptif

Lokasi : PT. Pancar Ni'mah, Martapura, Kalimantan Selatan

Subjek Wawancara:

- Ketua/Pimpinan (Direksi/Manajer Strategi)
- Karyawan/Staff operasional
- Jemaah Haji/Umrah (responden kepuasan)

A. Wawancara Ketua/Pimpinan PT. Pancar Ni'mah

Fokus: Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi Manajemen Strategi

1. *Who* (Siapa)?
 - a. Siapa yang merumuskan strategi pelayanan haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah?
 - b. Siapa yang terlibat dalam pelaksanaan strategi di lapangan?
2. *What* (Apa)?
 - a. Apa visi dan misi perusahaan dalam melayani jemaah?
 - b. Apa saja strategi utama yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan?
 - c. Apa indikator keberhasilan strategi pelayanan?
3. *When* (Kapan)?
 - a. Kapan strategi pelayanan terakhir kali dievaluasi atau diperbaharui?
 - b. Kapan strategi mulai diterapkan dalam siklus pelayanan?

4. *Where* (Di mana)?
 - a. Di mana titik-titik layanan yang menjadi fokus peningkatan?
 - b. Di mana biasanya kendala pelayanan terjadi selama proses ibadah?
5. *Why* (Mengapa)?
 - a. Mengapa strategi tersebut dipilih dibandingkan dengan strategi lain?
 - b. Mengapa peningkatan pelayanan dianggap penting dalam industri haji dan umrah?
6. *How* (Bagaimana)?
 - a. Bagaimana proses perumusan dan pelaksanaan strategi dilakukan?
 - b. Bagaimana sistem evaluasi strategi yang telah dijalankan?
 - c. Bagaimana respon jemaah terhadap strategi yang telah diterapkan?

B. Wawancara Karyawan/Staff Operasional

Fokus: Implementasi strategi dalam pelayanan pendaftaran & akomodasi

1. *Who* (Siapa)?
 - a. Siapa yang bertugas langsung dalam melayani pendaftaran dan akomodasi jemaah?
 - b. Siapa yang memberikan pelatihan tentang SOP pelayanan?
2. *What* (Apa)?
 - a. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah (pendaftaran dan akomodasi)?
 - b. Apa kendala yang sering dihadapi selama melayani jemaah?
3. *When* (Kapan)?
 - a. Kapan waktu sibuk pelayanan (musim haji, umrah reguler, dsb)?

- b. Kapan terakhir kali dilakukan pelatihan peningkatan pelayanan?
- 4. *Where* (Di mana)?
 - a. Di mana pelayanan yang paling sering menimbulkan kendala?
 - b. Di mana dilakukan koordinasi internal antar staf pelayanan?
- 5. *Why* (Mengapa)?
 - a. Mengapa penting mengikuti SOP dan pedoman pelayanan secara ketat?
 - b. Mengapa peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas perusahaan?
- 6. *How* (Bagaimana)?
 - a. Bagaimana strategi diterapkan dalam layanan harian Anda?
 - b. Bagaimana karyawan mengatasi kendala lapangan yang tidak terduga?
 - c. Bagaimana respon jemaah terhadap pelayanan staf di lapangan?

C. Wawancara Jemaah Haji/Umrah (Responden Kepuasan Pelayanan)

Fokus: Pengalaman, Kepuasan, dan Harapan

- 1. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan jasa PT. Pancar Ni'mah?
- 2. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan Anda?
- 3. Bagaimana pelayanan saat proses pendaftaran (mudah, rumit, ramah)?
- 4. Bagaimana pelayanan selama akomodasi (hotel, transportasi, konsumsi)?
- 5. Bagaimana Anda menilai tenaga pendamping atau tour guide selama perjalanan?
- 6. Apakah Anda merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan selama di

tanah suci?

7. Adakah kendala atau hal yang kurang nyaman selama proses haji/umrah?
8. Apa saran Anda untuk peningkatan pelayanan di masa mendatang?

DAFTAR LAMPIRAN FOTO

Lampiran 2 Dokumentasi Peneliti

Gambar 5.1 Wawancara dengan staf PT. Pancar Ni'mah



Wawancara dengan staf *Ticketing* Ibu Septiana Marisya

Gambar 5.2 Wawancara dengan staf PT. Pancar Ni'mah



Wawancara dengan Staf Kepegawaian Ibu Danah

Gambar 5.3 Pendaftaran Jemaah Haji



Dokumentasi Observasi ketika Jemaah sedang daftar haji

Gambar 5.4 Wawancara dengan jemaah



Wawancara dengan Pak Yudi dan istri selaku jemaah PT. Pancar Ni'mah

Gambar 5.5 Wawancara dengan jermaah



Wawancara dengan Pak Gaguk Waskito jemaah umrah PT. Pancar Ni'mah

Gambar 5.6 Sertifikat Pembimbing Manasik



Dokumentasi Sertifikat Izin Membimbing Manasik

Lampiran 3 SOP Staf Pancar Ni'mah

No : 462/PN-UM/XI/2024

Martapura, 30 November 2024

Perihal : SOP Pelayanan

SOP STAFF HAJI DAN UMROH

Tujuan SOP ini adalah agar setiap staff Haji dan Umroh dapat secara maksimal memberikan pelayanan ke calon jemaah serta memberikan penjelasan perihal paket haji dan umroh yang tersedia, melakukan pencatatan reservasi / pendaftaran, serta memeriksa berkas pendaftaran jemaah haji dan umroh.

Tanggung Jawab staff Haji dan Umroh adalah memastikan bahwa jemaah menerima informasi mengenai program , persyaratan , biaya serta fasilitas yg diberikan dengan jelas serta memastikan dokumen jemaah telah lengkap.

Pekerjaan Harian staff Haji dan Umroh adalah menerima kedatangan tamu/ jemaah haji/ umroh, mencatat reservasi, memeriksa berkas jemaah serta hal-hal lain yang telah ditentukan perusahaan seperti permintaan kamar hotel, paket perjalanan dll.

Dibawah ini adalah urutan pekerjaan yang harus dilakukan oleh staff.

1. Saat Masuk Kantor

- 1.1. Periksa status akhir reservasi / pendaftaran permintaan jemaah hari sebelumnya
- 1.2 Memeriksa kelengkapan berkas jemaah

2. Selama Jam Kerja

- 2.1. Salam dan Senyum ramah pada tamu atau calon jemaah
- 2.2 memberikan penjelasan kepada calon jemaah mengenai paket perjalanan umroh maupun paket haji yg tersedia.
- 2.3. Lakukan reservasi / pendaftaran permintaan pelanggan
- 2.4. Beri kabar status akhir reservasi / pendaftaran ke pelanggan
- 2.5. Memeriksa berkas pendaftaran jemaah dan menginformasikan berkas apa saja yang diperlukan

3. Sebelum Pulang Kantor

- 3.1. Melaporkan jumlah jemaah yang telah terdaftar dalam setiap paket nya kepada manajemen

SOP FINANCE

Tujuan SOP ini adalah agar bagian finance dapat secara sistematis menghitung saldo uang tunai, bank dan cheque/giro, sehingga setiap hari pimpinan perusahaan dapat mengetahui dengan pasti total saldo tunai, saldo bank dan saldo cheque/giro yang dimiliki oleh perusahaan.

Tanggung Jawab bagian finance adalah memastikan kecocokan antara saldo rekening koran bank IDR dan Valuta Asing dengan saldo akhir yang tertera pada laporan transaksi keuangan

Pekerjaan Harian bagian finance adalah membuat bukti penerimaan dan pengeluaran terhadap transaksi yang berhubungan dengan semua saldo rekening bank. Dibawah ini adalah urutan pekerjaan yang harus dilakukan oleh bagian finance.

1. Saat Masuk Kantor

- 1.1. Ganti Kurs Pembukuan
- 1.2. Setor Giro ke Bank

2. Selama Jam Kerja

- 2.1. Proses Pemindahbukuan
- 2.2. Proses Persetujuan Mohon Pembayaran
- 2.3. Membuat Bukti Penerimaan
- 2.4. Membuat Bukti Pengeluaran
- 2.5. Menyimpan atau mengarsip file-file transaksi dan bukti kas
- 2.6. Melakukan maintainance Piutang-piutang dan ikut serta melakukan collect (penagihan)
- 2.7. Menghandle Complain khususnya yang berkaitan dengan pembayaran.
- 2.8. Melakukan setoran ke Bank dan melakukan TOP-UP maskapai
- 2.9. Melayani dan mengecek transaksi pembayaran non cash.

3. Sebelum Pulang Kantor

- 3.1. Buat slip setoran cheque/giro
- 3.2. Laporkan posisi saldo akhir ke manajemen

SOP IT SUPPORT

Tujuan SOP ini adalah agar bagian IT Support bisa membuat tata cara pengelolaan sosial media dan website baik pembuatan, pengembangan dan pengisian konten, serta terciptanya pelayanan berbasis komputer yang lancar dan bebas gangguan.

Tanggung Jawab Utama bagian IT support menjadikan sosial media dan website sebagai salah satu konten media untuk berkomunikasi dengan masyarakat serta menjadikan website dan sosial media sebagai sarana untuk membagikan berita, pengumuman, agenda kegiatan, promosi dan informasi publik lainnya.

Pekerjaan Harian bagian IT support adalah membuat konten iklan serta melakukan upload berkala melalui sosial media ataupun website sebagai sarana promosi program paket haji dan umroh

SOP TICKETING

Tujuan SOP ini adalah agar bagian ticketing dapat memberikan pelayanan ticketing kepada customer/jemaah baik domestik maupun internasional

Tanggung Jawab Utama bagian ticketing adalah melakukan pemesanan / booking tiket umroh atau haji ke maskapai yg telah ditentukan oleh perusahaan sesuai dengan program yang telah dibuat , melayani pemesanan tiket kepada konsumen yang datang langsung ke kantor maupun melalui telpon / whatsapp.

Pekerjaan Harian bagian ticketing adalah melakukan pemesanan tiket umroh ataupun haji , melakukan pengecekan ulang untuk bookingan sebelum habis time limitnya , melaporkan transaksi pembayaran tiket ke bagian finance (keuangan) ,serta memastikan ketersediaan seat di maskapai sesuai dengan tanggal keberangkatan jemaah.

Dibawah ini adalah urutan pekerjaan yang harus dilakukan oleh bagian ticketing :

1. Saat Masuk Kantor

- 1.1. Melakukan pengecekan ulang untuk bookingan
- 1.2. Mengecek tagihan pembayaran untuk transaksi issued tiket

2. Selama Jam Kerja

- 2.1. Menerima pesanan ticket dari customer dan mengisued tiket yang telah dibayar.
- 2.2. Melayani pemesanan tiket kepada konsumen yang datang langsung ke kantor, maupun melalui telpon atau media online.
- 2.3. memberikan informasi kepada konsumen berupa harga, jadwal penerbangan, dan time limit pembayaran
- 2.4. insert name sesuai manifest Jemaah serta melakukan proses mencetak tiket
- 2.5. melakukan proses pembatalan atau perubahan jadwal reservasi atas permintaan customer atau jemaah.

3. Sebelum Pulang Kantor

- 3.1. mengingatkan kepada konsumen / jemaah tentang reservasi nya sebelum time limit berakhir

SOP KEPEGAWAIAN

Tujuan SOP ini adalah agar bagian kepegawaian bisa membuat perencanaan program kerja, pencatatan, personalia, dan distribusi barang dan logistik dalam sebuah organisasi perusahaan

Tanggung jawab Utama bagian kepegawaian adalah menyajikan data dan informasi secara lengkap kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk pelaksanaan tugas organisasi secara efektif dan efisien, Melaksanakan pengawasan pekerjaan kantor dan administrasi agar dapat memastikan terlaksananya standar kualitas, tenggat waktu, serta prosedur yang tepat, menerapkan kebijakan perusahaan atau departemen dan memberikan standar pelayanan dalam hubungannya dengan manajemen.

Pekerjaan harian bagian kepegawaian adalah sbb :

1. berdiskusi dengan karyawan mengenai prestasi kerja atau pun kendala dalam pekerjaan untuk mengidentifikasi masalah dan penyebabnya, serta berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut.
2. Memberikan pelatihan atau perintah kerja kepada seorang pegawai sesuai dengan jobdesk nya.
3. Melakukan pemeriksaan, pemantauan, dan evaluasi kerja dengan membuat laporan terkait kegiatan produksi, pengiriman, dan penggajian
4. Melakukan proses perekrutan karyawan, mulai dari wawancara sampai memilih seorang pegawai.
5. Menganalisis dan mengkomunikasikan semua prosedur kerja dan kebijakan perusahaan kepada para pegawai.
6. Melakukan pendaftaran asuransi berupa BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan bagi karyawan yang telah dinyatakan sebagai karyawan tetap.

Lampiran 4 SOP Pendaftaran

<p style="text-align: center;">SOP PENDAFTARAN HAJI DAN UMROH</p> <p>A. SOP PENDAFTARAN UMROH</p> <p>Pendaftaran umroh di PT. Pancar Ni'mah terdiri dari 2 cara yaitu secara offline dan secara Online.</p> <p>Berikut beberapa SOP yang di gunakan PT. Pancar Ni'mah dalam melakukan pendaftaran:</p> <p>1. PENDAFTARAN OFFLINE (LANGSUNG DI KANTOR):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempersiapkan calon jamaah duduk; 2. Menyapa calon jamaah dengan ramah serta menanyakan tujuan kedatangan jamaah; 3. Menawarkan paket yang telah disediakan; 4. Menjawab dan menjelaskan detail paket yang kiranya perlu dipahami oleh calon jamaah; 5. Ketika jamaah telah <i>deal/setuju</i> dengan program atau paket umroh yang disediakan, jamaah diminta untuk mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan, sesuai dengan identitas jamaah; 6. Petugas menginput data jamaah/memasukkan data tersebut ke manifest sesuai paket dan jadwal keberangkatan yang diinginkan untuk mendapatkan no. surat pendaftaran; 7. Meminta berkas-berkas kepada calon jamaah berupa Paspor, Foto dan KTP Asli jamaah. Dan apabila tidak memiliki Paspor, petugas meminta Data Kependudukan berupa kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran atau Ijazah atau buku nikah, yang kemudian di verifikasi untuk pembuatan surat rekomendasi Paspor untuk selanjutnya melakukan pengurusan Paspor; 8. Menjelaskan tata cara pembayaran, pembayaran tunai maupun transfer melalui bank/ATM/Mobile Banking; 9. Petugas meminta Down Payment sebesar Rp 5.000.000/orang dan langsung di lakukan pendaftaran ke Siskopitab serta menjelaskan bahwa pelunasan boleh langsung dilakukan dan paling lambat 14 hari sebelum keberangkatan; 10. Memberikan bukti pembayaran berupa kwitansi, dan menjelaskan juga tentang aturan PT. Pancar Ni'mah tentang pembatalan Umrah. 	<p>2. PENDAFTARAN ONLINE (BY TELEPON ATAU MEDIA SOSIAL)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyapa pelanggan dengan ramah; 2. Mengirimkan paket harga untuk setiap program umrah melalui media sosial; 3. Menjawab dan menjelaskan detail paket yang kiranya perlu dipahami oleh calon jamaah; 4. Ketika jamaah telah <i>deal/setuju</i> dengan program atau paket umroh yang disediakan, jamaah diminta untuk mengirimkan kan data diri berupa Paspor serta foto untuk dilakukan pendaftaran. 5. Petugas menginput data jamaah/memasukkan data tersebut ke manifest sesuai paket dan jadwal keberangkatan yang diinginkan. 6. Dan apabila jamaah tidak memiliki Paspor, maka petugas meminta untuk mengirim Data Kependudukan berupa kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran atau Ijazah atau buku nikah, yang kemudian di verifikasi untuk pembuatan surat rekomendasi Paspor untuk selanjutnya melakukan pengurusan Paspor. 7. Menjelaskan tata cara pembayaran, pembayaran tunai maupun transfer melalui bank/ATM/Mobile Banking; 8. Petugas meminta Down Payment sebesar Rp 5.000.000/orang dan langsung di lakukan pendaftaran ke Siskopitab serta menjelaskan bahwa pelunasan boleh langsung dilakukan dan paling lambat 14 hari sebelum keberangkatan; 9. Mengirimkan bukti pembayaran berupa kwitansi dan menjelaskan aturan tentang Pembatalan Umrah di PT. Pancar Ni'mah.
	<p style="text-align: center;">SOP PEMBATALAN HAJI DAN UMROH</p> <p>A. SOP PEMBATALAN UMROH</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jamaah Mengajukan Surat Pembatalan atau pengunduran diri yang di setuju oleh Pihak Travel 2. Pembatalan 21 hari sebelum keberangkatan dikenakan penalty sebesar Rp 3.000.000 3. Pembatalan 14 Hari sampai 10 hari (setelah issued/ pembelian tiket) dikenakan biaya 50% dari harga paket. 4. Pembatalan 1 minggu (setelah issued tiket, visa, dan hotel) menjelang keberangkatan dikenakan biaya 100% dari harga paket. 5. Pengembalian dana minimal 14 hari s/d maksimal 30 hari setelah pengunduran diri <p>B. SOP PEMBATALAN HAJI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jamaah mengajukan Surat Pembatalan atau pengunduran diri yang di setuju oleh Pihak Travel serta surat kuasa pengurusan pembatalan haji 2. Mengajukan <i>waarmerking</i> ke notaris 3. Berkas <i>waarmerking</i> dikirim ke Kemenag Pusat untuk diproses pembatalan 4. Proses pembatalan berjalan paling cepat 1 bulan dan paling lambat 3 bulan 5. Dana Jamaah haji akan dikembalikan ke rekening travel agent (PHK) dan selajutnya akan di serahkan kepada jamaah ybs ataupun ahli warisnya (harus menyertakan surat ahli waris) 6. Pembatalan haji dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 3.500.000 <p>C. SOP PEMBATALAN HAJI FURODA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jamaah mengajukan Surat Pembatalan atau pengunduran diri yang di setuju oleh Pihak Travel serta surat kuasa pengurusan pembatalan haji 2. Pembatalan haji sebelum adanya pengajuan Visa, dana yang sudah disetorkan akan dikembalikan 100%. 3. Proses pembatalan berjalan paling cepat 1 bulan dan paling lambat 3 bulan 4. Dana akan dikembalikan ke rekening jamaah ybs ataupun ahli warisnya (harus menyertakan surat ahli waris), atau berupa cash dengan melampirkan kwitansi pembayaran asli oleh Jamaah ybs.

Lampiran 5 SOP Penanganan Permasalahan Dan Keluhan

SOP PENANGANAN PERMASALAHAN DAN KELUHAN

Bila Jemaah memiliki permasalahan dan keluhan selama perjalanan wisata maka Koordinasi sesama petugas sangat di butuhkan untuk melakukan indentifikasi permasalahan sehingga mampu menyelesaikan atau memecahkan masalah yang dihadapi. Jemaah yang memiliki keluhan dan bantuan dapat menghubungi secara langsung kepada Tour Leader, Tour Guide atau Pembimbing Ibadah atau menghubungi call centre yang tertera pada ID card Jemaah. Menghadapi keluhan jamaah dengan sopan, santun dan sabar serta tanggap mencari penyelesaian dan solusi terhadap keluhan jamaah. Keluhan jamaah dapat dijadikan pembelajaran dalam membangun travel ke depan agar lebih baik .

Berikut Permasalahan dan SOP penanganannya:

1. Penanganan Jamaah Sakit

Identifikasi Kondisi Kesehatan :

- Petugas atau muthawwif segera memeriksa kondisi jamaah yang merasa tidak sehat atau menunjukkan tanda-tanda sakit.
- Menghubungi tim medis atau klinik terdekat yang telah bekerjasama dengan pihaktravel.

Langkah Penanganan :

Kasus Ringan : Jika sakit ringan (demam, kelelahan), beri obat-obatan standar seperti paracetamol atau obat yang sesuai dengan keluhan.

Kasus Berat : Jika kondisinya berat (misal, sesak napas, dehidrasi parah), segera bawa jamaah ke fasilitas medis atau rumah sakit yang terdekat.

Pendampingan :

Petugas travel wajib mendampingi jamaah yang sakit hingga kondisinya membaik atau mendapatkan perawatan lebih lanjut.

Dokumentasi dan Pelaporan:

Setiap kejadian sakit harus dicatat dan dilaporkan ke kantor pusat dan keluarga jamaah.

Asuransi:

Pastikan asuransi perjalanan mencakup biaya perawatan medis selama umrah / ibadah haji

2. Penanganan Jamaah Hilang**Pencegahan Sebelum Keberangkatan:**

- Sebelum keberangkatan, petugas travel memberikan tanda pengenalan kepada setiap jamaah (misalnya, kartu identitas, gelang, atau pin) yang mencantumkan informasi penting seperti nama, nomor telepon kontak, dan alamat hotel.
- Jamaah diberi arahan untuk selalu berkumpul pada titik yang sudah ditentukan saat ziarah atau ibadah bersama.

Langkah Penanganan:

- Komunikasi : Jika jamaah hilang dari rombongan, segera lakukan komunikasi dengan jamaah melalui telepon atau media komunikasi lainnya.
- Pelaporan : Jika tidak berhasil ditemukan, segera laporkan kepada otoritas setempat (kepolisian atau pihak pengelola tempat ibadah) dengan memberikan informasi detail terkait identitas jamaah yang hilang.
- Koordinasi : Muthawwif atau petugas travel berkoordinasi dengan rombongan lain dan pihak berwenang untuk melakukan pencarian.
- Pendampingan: Sambil menunggu jamaah ditemukan, petugas travel akan tetap mendampingi jamaah lain, sambil mengirimkan tim khusus untuk pencarian.

Pelaporan kepada Keluarga :

Informasikan kepada keluarga jamaah tentang situasi dan langkah-langkah yang sedang diambil.

3. Penanganan Jamaah Meninggal

Langkah Pertama :

- Jika jamaah meninggal dunia, segera hubungi tim medis atau rumah sakit untuk memastikan penyebab kematian dan mendapatkan sertifikat kematian.
- Melaporkan kejadian tersebut kepada otoritas setempat (Kedutaan Besar Republik Indonesia di Arab Saudi dan otoritas kota).

Pengurusan Jenazah:

Pemulangan Jenazah : Jika keluarga menginginkan jenazah dipulangkan ke Indonesia, travel harus bekerjasama dengan kedutaan dan otoritas setempat untuk mengurus pemulangan jenazah, termasuk biaya transportasi jenazah.

Pemakaman di Arab Saudi : Jika keluarga menyetujui pemakaman di Arab Saudi, travel harus mengurus semua perizinan terkait dan mengatur proses pemakaman sesuai syariat Islam di Tanah Suci.

Dokumentasi dan Pelaporan:

Lakukan dokumentasi lengkap terkait kejadian meninggalnya jamaah, termasuk surat keterangan kematian dari rumah sakit dan laporan kepada Kedutaan Besar Indonesia di Arab Saudi.

Pemberitahuan kepada Keluarga:

Segera informasikan kepada keluarga jamaah terkait kematian, proses penanganan jenazah, dan pilihannya (pemulangan atau pemakaman di Arab Saudi).

Asuransi:

Pastikan klaim asuransi jamaah mencakup penanganan dan pemulangan jenazah jika diperlukan.

Pendampingan Psikologis:

Berikan pendampingan psikologis kepada jamaah lain yang terpengaruh oleh kejadian meninggalnya salah satu anggota rombongan.

Lampiran 6 Surat Legalitas Perusahaan



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
NOMOR INDUK BERUSAHA: 9120307772392

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

- | | |
|--|--|
| 1. Nama Pelaku Usaha | : PT PANCAR NI'MAH |
| 2. Alamat Kantor | : JL. A. Yani Km. 39 RT. 01 RW. 05, Desa/Kelurahan Jawa, Kec. Martapura, Kab. Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos: 70614 |
| No. Telepon | : 05114720929 |
| Email | : pt.pancar.nimah@gmail.com |
| 3. Status Penanaman Modal | : PMDN |
| 4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) | : Lihat Lampiran |
| 5. Skala Usaha | : Usaha Mikro |

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai Angka Pengenal Impor (API-P), hak akses kepabeanan, pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta bukti pemenuhan laporan pertama Wajib Laport Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).

Pelaku Usaha dengan NIB tersebut di atas dapat melaksanakan kegiatan berusaha sebagaimana terlampir dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 29 Juli 2019

**Menteri Investasi/
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,**



Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal: 17 September 2024

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.





PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
LAMPIRAN
NOMOR INDUK BERUSAHA: 912030772392

Lampiran berikut ini memuat daftar bidang usaha untuk:

A. Tabel Kegiatan Usaha yang Memiliki Perizinan Berusaha yang Berlaku Efektif sebelum implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

No.	Kode KBLI	Judul KBLI	Lokasi Usaha	Perizinan Berusaha
1	79122 (Pendukung)	Aktivitas Biro Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus	Jl. A. Yani Km. 39 RT. 01 RW. 05, Desa/Kelurahan Jawa, Kec. Martapura, Kab. Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan	Nama Penerbit Izin: KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA Nomor Izin: U.12 TAHUN 2020 Tanggal terbit:
2	79122	Aktivitas Biro Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus	Jl. A. Yani Km. 39 RT. 01 RW. 05, Desa/Kelurahan Jawa, Kec. Martapura, Kab. Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan	Nama Penerbit Izin: MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH Nomor Izin: 342 TAHUN 2020 Tanggal terbit: 02 Maret 2020

B. Tabel Kegiatan Usaha Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

No.	Kode KBLI	Judul KBLI	Lokasi Usaha	Tingkat Risiko	Perizinan Berusaha		
					Jenis	Status	Keterangan
1	79121	Aktivitas Biro Perjalanan Wisata	PT. PANCAR NI'MAH Jl. A. Yani Km.39 Rt. 1 Rw. 5, Desa/Kelurahan Jawa, Kec. Martapura, Kab. Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos: 70614	Menengah Rendah	NIB Sertifikat Standar	Terbit Terbit	- -
2	79122	Aktivitas Biro Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus	Jl. A. Yani Km. 39 RT. 01 RW. 05, Desa/Kelurahan Jawa, Kec. Martapura, Kab. Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos: 70614 Usaha Mikro berjalan sejak: November 1994	Tinggi	NIB Izin	Terbit - Belum Terbit - Lakukan pemenuhan persyaratan melalui oss.go.id	- Lakukan pemenuhan persyaratan izin melalui oss.go.id paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kerja sebelum waktu perkiraan mulai beroperasi/berproduksi

1. Dengan ketentuan bahwa NIB tersebut hanya berlaku untuk Kode dan Judul KBLI yang tercantum dalam lampiran ini.
2. Pelaku Usaha wajib memenuhi persyaratan dan/atau kewajiban sesuai Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kementerian/Lembaga (K/L).
3. Verifikasi pemenuhan persyaratan Pelaku Usaha dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait.
4. Lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen NIB tersebut.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



Lampiran 7 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 370 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 :

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

Mengingat :

- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Apatur Sipil Negera;
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi;
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Antasari Banjarmasin;
- 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. Than Thawi Jauhari NIM 210104030064 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :

- Fahriansyah. M.Ag Sebagai Pembimbing I
- 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 30 Oktober 2024

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI,



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

Tembusan:

- Rektor UIN Antasari
- Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 8 Surat Keterangan panggilan untuk Maju Seminar Desain Operasional Skripsi



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: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdkuinantasari

Nomor : B-1351/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2024 Banjarmasin, 19 Desember 2024
 Lamp. : --
 Hal : **Panggilan untuk Maju Seminar Desain Operasional Skripsi**

Kepada Yth.
 Saudara (i) : Than Thawi Jauhari
 NIM/Jurusan : 210104030064 / MD
 Mahasiswa (i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
 UIN Antasari Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Menunjuk dan menghubungi surat permohonan Saudara (i) tentang penentuan waktu pelaksanaan Seminar Desain Operasional Skripsi atas nama Saudara (i) yang berjudul :

MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMROH DI PT PANCAR NIM'AH MARTAPURA

Sehubungan dengan perihal di atas, Saudara (i) dipanggil untuk maju seminar yang akan diselenggarakan pada :

Hari/tanggal : Senin / 23 Desember 2024
 Waktu : 11.00 Wita - Selesai
 Tempat : Depan Layar Laptop, PC, HP

Diberitahukan kepada Saudara (i) yang akan maju Seminar Desain Operasional Skripsi diwajibkan menghadirkan peserta dalam seminar tersebut minimal 8 (delapan) orang mahasiswa (i) yang bertindak sebagai Pembahas Utama dan Pembahas Umum serta sebagai partisipan biasa.

Demikian surat panggilan ini disampaikan, agar Saudara (i) dapat melaksanakan dan mengindahkannya sebagaimana mestinya.
 Wassalamua'alaikum Wr.Wb.



Ketua Jurusan MD
[Signature]
 Anafarhanah, SEI, M.SI

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

Lampiran 9 Berita Acara Seminar



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: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail: fdk@uin-antasari.ac.id instagram: fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Senin, bertepatan tanggal 23 Desember 2024, melalui *online (google meet)*, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa (i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dimulai dari pukul : 11.00 (Wita)

Berakhir pada pukul : 12.00 (Wita)

Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Than Thawi Jauhari

NIM/Jurusan : 210104030064 / MD

Judul : **MANAJEMEN STRATEGI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
IBADAH HAJI DAN UMROH DI PT PANCAR NIM'AH
MARTAPURA**

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

1. Masih banyak *typo* penulisan dan kekeliruan penulisan. Silahkan dicek dan diperbaiki kembali.
2. Perlu dipertimbangkan ulang dan dipastikan kembali tentang hal yang mau diteliti (manajemen strategi atau kualitas pelayanan).
3. Teori yang dituliskan pada bab II akan dipakai untuk dasar analisis. Oleh sebab itu, perlu diperhatikan betul-betul tentang isinya, bukan hanya untuk menambah atau memperbanyak halaman saja.
4. Definisi operasional peneliti diberi kesempatan untuk membingkai sedalam atau sejauh mana peneliti membatasi konsep istilahnya, bukan secara definisi teori.
5. Belum terlihat subjek penelitiannya di bab III

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 23 Desember 2024

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Fabrianyah, S.Ag., M.Ag	Pembimbing I	
2.	Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc	Pembimbing II	
3.	Devi Noviyanti, SE., MM	Moderator	



Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

Anafarhanah, SEI, M.SI

Sri

Lampiran 10 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 lg: fdkuinantasari

Nomor : 950/Un.14/III.4/TL.01/8/2025
 Lamp. : -
 Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth.
Pimpinan PT Pancar Ni'mah
 di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama	: Than Thawi Jauhari
NIM	: 210104030064
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah
Semester	: IX (sembilan)
Alamat	: Jl. Sarigading desa bulau tengah RT 02 RW 05 kec. Barabai kab. hulu sungai tengah

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

Manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh di PT Pancar Ni'mah

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian	: Jl. Ahmad Yani, km 39, sungai sipai, kec.martapura, kan.banjar
Lama Penelitian	: 2 bulan
Mulai Tanggal	: 26 Agustus 2025 s.d Rabu, 26 Oktober 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, 25 Agustus 2025
 Dekan,







Dr. H. M. Abduh, MA

Lampiran 11 Surat Balasan Riset



BIRO PERJALANAN WISATA
PANCAR TOUR
 PANCAR NI'MAH TOURS & TRAVEL, PT

Martapura, 15 Nopember 2025

Nomor : 510/PN-ADM/XI/2025
 Perihal : **Pemberian Izin Riset**
Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Merujuk surat dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, Nomor : 950/Un.14/III.4/TL.01/8/2025, tanggal 25 Agustus 2025, perihal Permohonan Izin Riset.

Bersama ini, kami memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di PT. Pancar Ni'mah (Pancar Tour & Travel) kepada :





Nama	: Than Thawi Jauhari
NIM	: 210104030064
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah
Semester	: IX (sembilan)
Alamat	: Jl. Sarigading Desa Bulau Tengah RT 02 RW 05 Kecamatan Barabai Kab. Hulu Sungai Tengah
Judul penelitian	: Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT Pancar Ni'mah

Demikian surat persetujuan ini kami buat agar dipergunakan dengan baik. Atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.
PT. PANCAR NI'MAH


H. Hulaifi Muhammad
 Direktur Utama

Jl. A. Yani Km.39 Kel. Jawa, Kec Martapura, Kab Banjar, Prov Kalimantan Selatan, 70614, Indonesia Phone +625114720929 /+6282351513000

 www.pancartour.co.id
 pancar_tour@yahoo.com
 [pancartour](#)
 [Pancar Tour](#)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Than Thawi Jauhari
2. Tempat Tanggal Lahir : Barabai, 09 Januari 2002
2. Agama : Islam
3. Kebangsaan : Indonesia
4. Status Perkawinan : Belum Menikah
5. *No Handpone/WhatsApp* : 089693106430
6. Email : jauharithanthawi@gmail.com
7. Alamat : Jln Sarigading Kec, Barabai
Kab. Hulu Sungai Tengah
8. Riwayat Pendidikan : MIN Barabai Utara

Ponpes Modern Darul

Istiqamah Barabai

MA NIPA Rakha Amuntai
9. Orang Tua : Ayah / M. Arsyad

Ibu / Erliani
10. Alamat : Jln Sarigading Kec, Barabai
Kab. Hulu Sungai Tengah