

**PELAYANAN PRIMA IBADAH UMRAH  
DI KANTOR PERWAKILAN PT. KAMILAH BERKAT GURU  
BANJARMASIN TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**OLEH  
HATIYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2026 M/1447 H**





**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**ANTASARI**

BANJARMASIN



**PELAYANAN PRIMA IBADAH UMRAH  
DI KANTOR PERWAKILAN PT. KAMILAH BERKAT GURU  
BANJARMASIN TAHUN 2024**

**Skripsi**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Menyelesaikan Program Studi Srata Satu  
Sarjana Sosial bidang Manajemen Dakwah

**Oleh  
Hatiyah  
190104030286**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN  
2026 M/1447 H**



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hatiyah

NTM : 190104030286

Tempat/Tanggal Lahir : Bi-ih, 12 Agustus 2001

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini **“Pelayanan Prima Ibadah Umrah Di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin Tahun 2024”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya ini bukan hasil asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 06 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Hatiyah





**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: [fdk@uin-antasari.ac.id](mailto:fdk@uin-antasari.ac.id) Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

**SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI**

Nomor : 121/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2026

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

Nama : Hatiyah  
NIM : 190104030286  
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**Pelayanan Prima Ibadah Umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru  
Banjarmasin Tahun 2024**

Hasil Uji Plagiasi : 19%

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, 15 Januari 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi



## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Prima Ibadah Umrah di Kantor Perwakilan

PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin Tahun 2024

Ditulis oleh : Hatiyah

NIM : 190104030286

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2025/2026

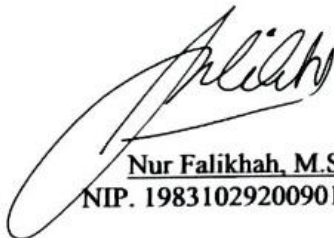
Alamat : Jl. Masjid, RT. 003, Seberang Masjid Jami Sei Jingah,

Kel. Antasan Kecil, Kec. Banjarmasin Utara

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

Banjarmasin, 29 Desember 2025

Pembimbing I

  
Nur Falikhah, M.Sc  
NIP. 198310292009012011

Pembimbing II

  
Rahmi Yuningsih Puteri, SE, MM  
NIP. 198604082020122010

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





## PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul: **Pelayanan Prima Ibadah Umrah Di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin Tahun 2024** ditulis oleh Hatiyah, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

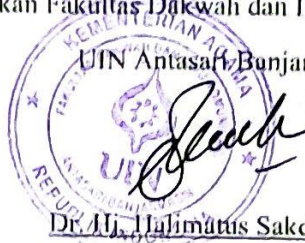
Hari : Rabu

Tanggal : 21 Januari 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A+ (90)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.SI

NIP. 197604132000032002

### Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Nadzmi Akbar, S.Pd., M.Pd.I	1.
2. Willy Ramadan, S.Pd, MSI	2.
3. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.



## **MOTTO**

**“Kita ni hamba, jangan sombong, jangan merasa diri lebih pintar  
dari urang, lebih hebat dari urang, lebih alim dari urang karena  
kita ni hamba yang kadada baisi apa-apa ”**

**~ KH. Ahmad Zuhdiannoor (Abah Haji) ~**



## ABSTRAK

**Hatiyah**, 190104030139, *Pelayanan Prima Ibadah Umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin Tahun 2024*. Pembimbing: (I) Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc dan (II) Rahmi Yuningsih Puteri, SE. MM. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2025

**Kata Kunci:** *Pelayanan Prima, Ibadah Umrah*

PT. Kamilah Berkat Guru merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa khususnya di bagian biro perjalanan haji dan umrah. Travel ini memiliki *tagline* yang menarik yaitu "*Harga Minimal, Layanan Maksimal Asli Banua Asli ASWAJA*". PT. Kamilah Berkat Guru berkomitmen menjadi penyelenggara haji dan umrah yang menyediakan pelayanan berkualitas, harga yang terjangkau, dan mengikuti ibadah sesuai Ahlusunnah Wal Jamaah (ASWAJA).

Fokus permasalahan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima melalui faktor A6 yakni kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accounttability*) di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin dan faktor pendukung serta penghambat dalam memberikan pelayanan prima terhadap jemaah umrah. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Bapak Fakhrie Hanief (pimpinan kantor), Bapak Ahmad Muhadits, Bapak Muhammad Rizky Ramadhani, Ibu Nurnajwa (karyawan) serta jemaah umrah tahun 2024 Ibu Esa dan Ibu Hj. Faridah. Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini bahwa pihak Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru berusaha melakukan pelayanan prima melalui faktor A6 terhadap pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan transportasi ketika keberangkatan. Jemaah yang datang ke kantor disambut dengan baik seperti mengucapkan salam dan dibukakan pintu. Pada pelayanan administrasi, karyawan melayani dengan menunjukkan sikap 5S (senyum, salam, sopan, santun, dan sapa) dan berusaha membuat jemaah nyaman ketika berada dalam kantor. Pelayanan bimbingan diberikan dengan baik melalui pemilihan pembimbing yang berpengalaman, menguasai ilmu tentang umrah, dan sesuai visi misi perusahaan. Pihak travel memberikan pelayanan transportasi dengan maskapai yang berkualitas dan nyaman untuk jemaah. Faktor pendukung dalam pelayanan yaitu tidak ada pungutan liar diluar harga paket ibadah sedangkan faktor penghambat adalah keterlambatan koper jemaah menjelang keberangkatan.



## KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى  
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah Swt. atas nikmat Islam, iman, ihsan serta limpahan taufiq, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Kemudian shalawat dan salam yang senantiasa tercurah kepada sang kekasih manusia termulia yang membawa kita pada cahaya terang yakni Baginda Muhammad Rasulullah Shallahu ‘alaihi wa sallam beserta keluarganya dan para sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi yang berjudul “*Pelayanan Prima Ibadah Umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin Tahun 2024*” merupakan tugas akhir sebagai mahasiswa dan disusun guna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Strata Satu yaitu Sarjana Sosial di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan motivasi dari semua pihak baik dari segi pikiran, do’a maupun materi, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.



2. Hj. Halimatus Sakdiah, M.SI selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Sri Anafarhanah, SEI, MSI, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc dan Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, SE, MM.  
Terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, semangat, nasehat serta bimbingan hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada peneliti dalam mendapatkan buku yang berkaitan dengan skripsi yang ditulis.
7. Bapak Fakhrie Hanief selaku Kepala Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru yang memberikan izin riset penelitian kepada peneliti beserta para staff karyawan dan beberapa jemaah umrah yang telah memberikan banyak informasi serta dukungan.
8. Kedua orang tua yang senantiasa tanpa henti mendo'akan, mendukung dan memberikan semangat sampai skripsi ini terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Manajemen Dakwah 2019 yang telah memberikan motivasi, dukungan, pelajaran dan pengalaman berharga selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.



10. Teman-teman organisasi yang telah menjadi tempat peneliti menimba ilmu dan pengalaman.
11. Keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan hingga sampai pada tahap ini.
12. Rina Hariatini, Norherliawati, Ustadzah Nurmiati, Rina Hayani dan kawan-kawan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih tak terhingga karena telah banyak kebersamai perjuangan ini dan memberikan bantuan, dukungan, semangat, motivasi, arahan, serta do'a sehingga peneliti tidak menyerah dan akhirnya sampai pada tahap ini.
13. Semua orang-orang baik yang peneliti kenal yang turut mensupport perjuangan ini baik melalui do'a maupun tenaga. .

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, membalas kebaikan semuanya dengan balasan yang lebih indah dan belipat ganda. Penyusunan skripsi ini berusaha disusun dengan sebaik-baiknya namun tentu masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna sehingga peneliti akan sangat terbuka apabila ada kritik dan saran. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam memberikan kontribusi kepada para pembaca. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banjarmasin, 19 Januari 2026

Peneliti



## KATA PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah Swt. atas segala limpahan karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Serta tidak lupa shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Baginda Muhammad Rasulullah Shallahu 'alaihi wa sallam beserta keluarga dan para sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Saya persembahkan karya ini untuk orang tercinta yang selalu memberikan nasehat, bimbingan, doa serta semangat kepada saya hingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang saya cintai dan saya sayangi yaitu Bapak Asmuni dan Ibu Samsiyah. Terima kasih atas semangat dan dukungan serta kasih sayang yang telah kalian berikan kepadaku. Selalu doakan semoga kedepannya bisa menjadi anak yang sholehah, sukses dunia akhirat dan bisa memberikan yang terbaik kepada kalian.
2. Kedua kakak laki-laki saya Juli Aspiannor dan Muhammad Ilham terima kasih karena telah banyak memberikan kontribusi baik dalam bentuk materi maupun dukungan, semangat, arahan, motivasi serta do'a untuk penulis.



3. Alhamdulillah bini'matihi tatimmush sholihat, terima kasih kepada diri saya sendiri karena telah sampai pada titik ini, melewati masa-masa yang tidaklah mudah. Terima kasih sudah memilih tetap kuat dan tidak menyerah untuk tetap berjuang dan bertahan.
4. Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc dan Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, SE, MM. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, semangat, nasehat serta bimbingan hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen yang pernah mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya, semoga kalian diberikan kesehatan dan balasan pahala yang berlipat ganda karna telah memperjuangkan agar bisa memberikan ilmu yang sangat berharga tersebut.
6. Sahabat-sahabatku Rina Haiatini dan Norherliawati terima kasih sebanyak-banyaknya karena telah kebersamai hingga akhir perjuangan yang tidak mudah ini. Banyak canda tawa dan tangis telah kita lewati bersama. Terima kasih sudah membantu dan mau direpotkan serta atas bantuan, dukungan, semangat, do'a serta kasih sayang yang kalian berikan. Penulis hanya mampu membalas dengan do'a terbaik semoga apapun kebaikan yang kalian berikan akan berbalas dengan kebaikan yang lebih indah.
7. Terakhir kepada orang-orang yang saya sayangi dan yang menyayangi, terima kasih atas dukungan kalian serta orang yang berjasa membantu tugas akhir ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1. ا	: 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	: H	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. ه	: H
13. ش	: Sy	28. ء	: ‘
14. ص	: Sh	29. ي	: Y
15. ض	: Dh		

### Mad Dan Diftong :

1. Fathah Panjang : Ā/ā
2. Kasrah Panjang : Ī/ī



3. Dhammah Panjang : Ū/ū

4. أو : Aw

5. أي : Ay

**Catatan:**

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya : ربنا ditulis rabbanâ.

2. Vokal panjang (mad) ;

Fathah (baris di atas) ditulis â, kasrah (baris di bawah) ditulis î, serta dammah (baris di depan) ditulis dengan û. Misalnya; القارعة ditulis alqâri'ah, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang alif + lam (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis alkâfirûn. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis ar-rijâl.

4. Ta' marbûthah (ة)

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis h, misalnya; البقرة ditulis al-baqarah.

Bila di tengah kalimat ditulis t, misalnya; زكاة المال ditulis zakât almâl, atau سورة النساء ditulis sûrah an-Nisâ'.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya;

وهو خير الرزقين ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI .....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
PENGESAHAN .....	v
MOTTO HIDUP .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR BAGAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Signifikasi Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah.....	9
F. Penelitian Terdahulu .....	12
G. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>16</b>
A. Pengertian Pelayanan Prima.....	16
B. Tujuan, Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima .....	18
C. Pelayanan Ibadah Umrah .....	20
D. Faktor Pelayanan Prima .....	22
E. Ciri Pelayanan Yang Baik.....	27
F. Faktor Hambatan Pelayanan Prima.....	29
G. Faktor Pendukung Pelayanan Prima .....	31
H. Ibadah Umrah.....	32



I. Kerangka Pikir .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	38
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Data dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Analisis Data.....	42
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian .....	45
1. Gambaran Umum Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin.....	45
2. Pelayanan Ibadah Umrah.....	54
3. Faktor Pelayanan Prima.....	63
4. Ciri Pelayanan Yang Baik .....	90
5. Faktor Penghambat Pelayanan Prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin .....	100
6. Faktor Pendukung Pelayanan Prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin .....	100
B. Pembahasan.....	102
1. Pelayanan Ibadah Umrah.....	102
2. Faktor Pelayanan Prima.....	108
3. Ciri Pelayanan Yang Baik .....	128
4. Faktor Penghambat Pelayanan Prima di Kantor Perwakilan PT.Kamilah Berkat Guru Banjarmasin .....	132
5. Faktor Pendukung Pelayanan Prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin .....	135
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>141</b>
A. Simpulan .....	141
B. Saran-Saran .....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>148</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>151</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>167</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jumlah Jemaah Umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat	
Guru Banjarmasin Tahun 2023-2024.....	50
Tabel 4.2 Sarana di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin	
Tahun 2023-2024 .....	50
Tabel 4.3 Prasarana di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin	
Tahun 2023-2024 .....	51



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Perlengkapan Jemaah Umrah dari Kantor Kantor Perwakilan	
PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin.....	52
Gambar 4.2 Produk Jasa Pelayanan Paket Ibadah Umrah di Kantor Perwakilan	
PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin.....	53
Gambar 4.3 Persyaratan Pendaftaran Umrah di Media Sosial Kantor Perwakilan	
PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin .....	58
Gambar 4.4 Daftar Maskapai Internasional yang Digunakan Oleh Kantor	
Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin .....	62



## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Kerangka Pikir .....	37
Bagan 4.1 Struktur Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin.....	49



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	151
Lampiran 2. Dokumentasi.....	159
Lampiran 3. Surat-Surat Kelengkapan Skripsi .....	161