

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN & PROTOKOL WAWANCARA

Strategi Pelayanan Pendaftaran Umrah PT. Safina Assalam Tour dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Pendekatan ServQual & Gap Analysis)

PEDOMAN INTERVIEW: PIHAK MANAJEMEN / STAF

Informan: Direktur, Manajer Operasional, atau Staf Front Office / Pendaftaran.

Tujuan: Mengidentifikasi strategi operasional, standar pelayanan (SOP), serta kendala internal perusahaan (Analisis Kesenjangan/Gap Manajemen).

Dimensi ServQual / Daftar Pertanyaan Wawancara	
Fokus	
Umum & Strategi	1. Bagaimana PT. Safina Assalam Tour memandang pentingnya proses pendaftaran dalam membentuk persepsi dan kepuasan awal jemaah?
Umum & Strategi	2. Apa saja strategi utama atau program unggulan yang dijalankan untuk memastikan proses pendaftaran berjalan efektif dan efisien?

Umum & Strategi	3. Apakah perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis untuk alur pelayanan pendaftaran? Bagaimana implementasi dan pengawasannya?
Tangibles (Bukti Fisik)	4. Bagaimana pemenuhan fasilitas fisik di ruang pendaftaran (kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, fasilitas pendukung) guna meningkatkan kepuasan jemaah?
Tangibles (Bukti Fisik)	5. Apakah media informasi pendaftaran (seperti brosur, booklet, sistem digital/website) diperbarui berkala dan diverifikasi kejelasannya?
Reliability (Keandalan)	6. Bagaimana perusahaan memastikan staf administrasi pendaftaran memberikan informasi biaya, paket, kuota, dan jadwal dokumen secara akurat (zero-error)?
Reliability (Keandalan)	7. Apa saja kendala sistemis (seperti masalah pada Siskopatuh Kemenag atau server internal) yang kerap mengganggu keandalan proses administrasi?
Responsiveness (Daya Tanggap)	8. Bagaimana kebijakan manajemen terkait batasan waktu respon staf dalam melayani jemaah, baik secara tatap muka langsung maupun via WhatsApp/online?

Responsiveness (Daya Tanggap)		9. Bagaimana kesiapan dan kelincahan staf dalam mengatasi situasi penumpukan antrean atau keluhan mendadak saat proses registrasi?
Assurance (Jaminan)		10. Bagaimana kompetensi dan pembekalan yang diberikan kepada staf agar dapat memberikan rasa aman, keandalan, serta menunjukkan legalitas travel kepada calon jemaah?
Assurance (Jaminan)		11. Bagaimana langkah taktis staf dalam menangani calon jemaah yang menunjukkan keraguan atau kecemasan terkait keamanan dana tabungan umrah mereka?
Empathy (Empati)		12. Mengingat demografi jemaah umrah bervariasi (termasuk lansia atau yang gagap teknologi), bagaimana strategi pendekatan personal/khusus yang diterapkan staf?
Gap (Evaluasi)	Analysis	13. Berdasarkan data internal, apa keluhan atau komplain yang paling sering dilaporkan oleh jemaah terkait proses pendaftaran?
Gap (Evaluasi)	Analysis	14. Menurut Anda, apakah ada perbedaan pandangan/kesenjangan antara apa yang diekspektasikan

oleh jemaah dengan regulasi/SOP nyata yang bisa dipenuhi perusahaan?

PEDOMAN INTERVIEW: PIHAK JEMAAH UMRAH

Informan: Jemaah yang sedang/telah selesai melakukan proses pendaftaran umrah di PT. Safina Assalam Tour.

Tujuan: Menggali ekspektasi (harapan) jemaah dan membandingkannya dengan realitas pelayanan yang diterima (Analisis Kesenjangan/Gap 5 Jemaah).

Dimensi ServQual / Daftar Pertanyaan Wawancara	
Fokus	
Ekspektasi (Harapan Awal)	1. Sebelum memutuskan mendaftar di PT. Safina Assalam Tour, kualitas pelayanan pendaftaran seperti apa yang paling Anda harapkan dan bayangkan?
Ekspektasi (Harapan Awal)	2. Dari mana Anda mengetahui tata cara pendaftaran travel ini? Apakah informasi awal tersebut mudah ditemukan dan dipahami dengan jelas?
Tangibles (Bukti Fisik)	3. Bagaimana kesan Anda mengenai kondisi fisik, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran di kantor travel ini?

Tangibles (Bukti Fisik)	4. Apakah dokumen cetak (formulir, brosur) atau sistem pendaftaran online yang disediakan mudah digunakan dan informatif?
Reliability (Keandalan)	5. Apakah petugas menjelaskan rincian biaya paket, persyaratan berkas, serta estimasi keberangkatan secara jelas, pasti, dan konsisten sejak awal?
Reliability (Keandalan)	6. Selama pengurusan pendaftaran, apakah Anda menemui kesalahan data (salah ketik nama/paspor) atau ketidaksesuaian jadwal oleh petugas?
Responsiveness (Daya Tanggap)	7. Seberapa cepat tanggapan dari petugas pendaftaran saat Anda mengajukan pertanyaan atau kendala berkas, baik di kantor maupun via WhatsApp?
Responsiveness (Daya Tanggap)	8. Apakah Anda merasa petugas sigap, membantu, dan tidak menunda-nunda waktu saat memproses berkas administrasi Anda?
Assurance (Jaminan)	9. Apakah perilaku, tutur kata, dan penjelasan petugas pendaftaran memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan bahwa dokumen serta uang Anda dikelola dengan baik?

Assurance (Jaminan)	10. Apakah pihak travel secara transparan menunjukkan legalitas perusahaan (izin PPIU Kemenag) saat Anda menanyakan keabsahan travel?
Empathy (Empati)	11. Apakah petugas pendaftaran bersikap ramah, sabar, dan memberikan perhatian penuh (tidak cuek) saat melayani kebutuhan atau kesulitan spesifik Anda?
Gap 5 & Kepuasan (Kesenjangan)	12. Secara keseluruhan, apakah proses pendaftaran yang Anda alami sudah sesuai, melebihi, atau justru di bawah ekspektasi awal Anda? Di bagian mana yang paling terasa perbedaannya?
Gap 5 & Kepuasan (Kesenjangan)	13. Apa faktor pelayanan yang menurut Anda paling memuaskan selama proses pendaftaran di PT. Safina Assalam Tour?
Gap 5 & Kepuasan (Kesenjangan)	14. Apa saran kritis atau perbaikan yang ingin Anda sampaikan agar kualitas pendaftaran di travel ini bisa ditingkatkan ke depannya?

Lampiran 2 Dokumentasi wawancara bersama Staff PT. Safina Assalam Tour



Wawancara Bersama Jemaah Umrah

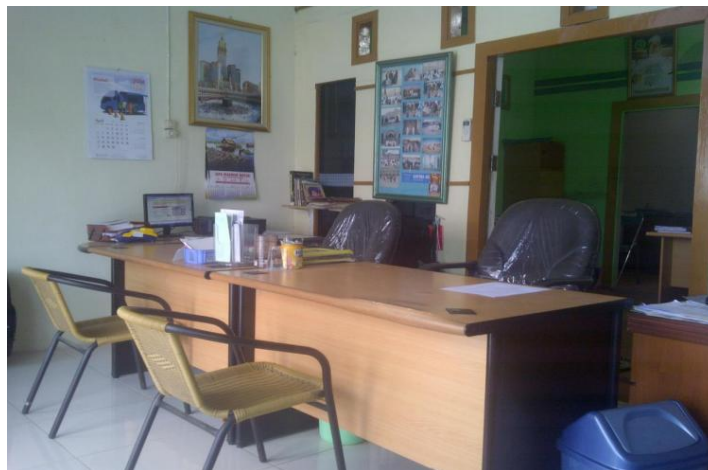


Lampiran 3 Tempat PT. Safina Assalam Tour

Dokumentasi Depan Kantor PT. Safina Assalam Tour



Dokumentasi Ruang Pelayanan Jemaah/Penjualan Tiket



Brosur Keberangkatan

SAFINA ASSALAM TOUR SK 561 2018

UMRAH

Awal Muslim 1448 H

Program 16 Hari

Free Ziarah Tha'if

Start Banjarmasin Landing Jeddah

BERAKAT 12 Juli 2026

HARGA **35,5 JT**

UMRAH 5X DENGAN TEMPAT WUQUF YANG BERSEKUTU

Akomodasi Hotel:

Madina: Safwat Al Madinah/Setaraf ☆☆☆

Mekkah: Diyafat Mubarak/Setaraf ☆☆☆

Contact Person: Informasi dan Pendaftaran

BERSAMA R. N. PRADIANI
+62 815-4928-5459

SAFINA ASSALAM TOUR SK 561 2018

UMRAH 1448 H

Program 16 Hari

Rp 35.9 Jt **Rp 33.8 Jt**

Detail:

- Muthawif
- Tiket PP (BDI-CGK-JED)
- Ziarah lengkap
- Halal food 3x sehari
- Bagasi 30 kg/jema'ah
- Visa Umrah
- Hotel Makkah: Burj Al-Diyafa Mubarak/ setaraf
- Hotel Madinah: Jawharat Al Rasheed/ setaraf

Pendaftaran/informasi lebih lanjut:

0822-5100-5436
0812-5102-4244

SAFINA ASSALAM safinatour@gmail.com

Jl Achmad Yani KM 11.800, Gambut, Kalimantan Selatan

Lampiran 4 SK Pembimbing Skripsi



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 339 TAHUN 2025
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2025**

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 2025**
- Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Muhammad Syahrul Ramadhan NIM 220104030211 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Zainal Pikri, S.Ag., MA., Ph.D Sebagai Pembimbing I
2. Devi Noviyanti, SE., MM 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 24 Juli 2025

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,



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

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
HASIL RAPAT TIM BIRO SKRIPSI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
TANGGAL 23 JULI 2025

No	Nama/NIM	Judul Skripsi	Keterangan	Dosen Pembimbing
1.	Aulia Agustina / 220104030012	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JEMAAH UMROH PT PANCAR NI'MAH MARTAPURA	Diterima	1. Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd 2. Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM
2.	Muhammad Syahrul Ramadhan / 220104030211	STRATEGI PELAYANAN PT.SAFINA ASSALAM TOUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH UMRAH	Diterima	1. Zainal Pikri, S.Ag., MA., Ph.D 2. Devi Noviyanti, SE., MM
3.	Rakhmawati Putri Anggriani / 220104030076	PENGARUH TOKOH KH. ABDULLAH GYMNASIAR TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK BERZAKAT di DT PEDULI KALIMANTAN SELATAN	Diterima	1. Fahriansyah, M.Ag 2. Hj. Jumi Herlita, M.Sc
4.	Hana Huwaida / 220104030008	BAURAN PEMASARAN DALAM STRATEGI MANAJEMEN PEMASARAN PESANTREN UNTUK MENINGKATKAN MINAT SANTRI BARU MA HIDAYATULLAH	Diterima	1. Muhammad Rifat, M.Ag 2. Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd
5.	Lathifa Annafi / 220104030210	KINERJA MAHASISWA MAGANG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI UPT. ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN	Diterima	1. Syaipul Hadi, S.IP., MA 2. Devi Noviyanti, SE., MM
6.	Noviana Kartika Sari / 220104030069	STRATEGI PENGALANGAN DANA PANTI ASUHAN SAHABAT YATIM KOTA BANJARBARU MELALUI PROGRAM SULAP BAKISAH PADA KALANGAN ANAK SEKOLAH DASAR	Diterima	1. Dr. H. Muhammad Abduh, MA 2. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc
7.	Zulika / 220104030066	DAMPAK ZAKAT PRODUKTIF LAZISMU AL-FARU 8 PADA PROGRAM PEMBERDAYAAN UMKM	Diterima	1. Dr. H. Muhammad Abduh, MA 2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI
8.	Cahyati Oktavia / 220104030014	IMPLEMENTASI MANAJEMEN MASJID BABUSALAM DESA SETIMBULAU DALAM MENINGKATKAN JUMLAH JEMAAH	Diterima	1. H. Muhammad Mabru, Lc., M.Ag 2. Devi Noviyanti, SE., MM
9.	Syamsul Hadi / 220104030083	ANALISIS MANAJEMEN ARSIP DIGITAL KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANAJRMASIN	Diterima	1. Fahriansyah, M.Ag 2. Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM
10.	Dwi Nur Aulia / 220104030067	PERSEPSI JEMAAH LANSIA TERHADAP PELAYANAN PETUGAS DALAM MEWUJUDKAN KENYAMANAN PELAYANAN DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN	Diterima	1. Dr. H. Muhammad Abduh, MA 2. Hj. Jumi Herlita, M.Sc

Banjarmasin, 24 Juli 2025

Dekan,



M. ABDUH

Lampiran 5 Surat Izin Observasi Awal



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 : B-76/Un.14/III.4/3/PP.00.9/04/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Ijin Observasi**

Banjarmasin, 30 April 2025

Yth. Staf Utama PT. SAFINA ASSALAM TOUR

**Di –
Tempat**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa/i kami :

Nama : Muhammad Syahrul Ramadhan
 NIM : 220104030211
 Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)
 Alamat : Jl. Setia RT 28 RW 003 Pemurus Dalam Banjarmasin
 Kalimantan Selatan

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan tema **“Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umrah di PT. Safina Assalam Tour”**. Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa/i yang bersangkutan dapat diijinkan untuk melakukan observasi awal ditempat yang Bapak/Ibu pimpin.

Kami sampaikan pula sebagai Satker berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) menuju Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI-WBBM) UIN Antasari Banjarmasin berkomitmen terus menjaga integritas serta terus meningkatkan Kualitas Kinerja dan Pelayanan dengan Melayani Lebih Baik Lebih Baik Melayani.

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



Ketua jurusan MD

Sri Anafarhanah

Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

Lampiran 6 Surat Persetujuan Seminar



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70.235 Telepon (0511) 3250771
Website [http : //fdk.uin-antasari.ac.id](http://fdk.uin-antasari.ac.id) email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini adalah Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Muhammad Syahrul Ramadhan
NIM : 220104030211
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Berdasarkan SK Persetujuan Skripsi yang telah disidangkan oleh Tim Biro Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, maka kami selaku Pembimbing I dan II memberikan persetujuan untuk mendaftarkan Seminar Proposal Skripsi yang bersangkutan dengan judul :

Judul Proposal : Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah
Hari/Tanggal : Rabu, 13 Agustus 2025
Pukul : 11.00
Demikian persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Agustus 2025

Pembimbing I

Zainal Pikri, S.Ag., MA., Ph.D
NIP. 197101312000031003

Pembimbing II

Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

Lampiran 7 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: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Rabu, bertepatan tanggal 13 Agustus 2025, 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 : Muhammad Syahrul Ramadhan

NIM/Jurusan : 220104030211 / MD

Judul : **STRATEGI PELAYANAN PT. SAFINA ASSALAM
 TOUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN
 KEPUASAN JEMAAH UMHRAH**

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

1. Perjelas di bagian latar belakang tentang berapa kali menggunakan travel ini dan 2017 s.d sekarang.
2. Perjelas lagi alasan mengapa tertarik meneliti travel ini
3. Perjelas lagi konsep desain operasional
4. Perkuat lagi teori
5. Diskusikan lagi tentang kerangka pikir.
6. Diskusikan juga tentang metode, dan hal yang masih belum dibahas.
7. Pelajar dan terapkan pedoman penulisan skripsi

Diseminarkan di Banjarmasin
 pada tanggal 13 Agustus 2025

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Zainal Pikri, S.Ag., MA., Ph.D	Pembimbing I	
2.	Devi Noviyanti, SE., MM	Pembimbing II	
3.	Rahmi Khairawati, S.Ag., MH	Moderator	



Diketahui Oleh
 Ketua Jurusan MD

Anafarhanah, SEI, M.SI

Lampiran 8 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](http://fdk.uin-antasari.ac.id) email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN SEMINAR

Nomor: B-274/Un. 14/III.4/3/PP.00.9/08/2025

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

Nama : Muhammad Syahrul Ramadhan
 NIM : 220104030211
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Selasa
 Tanggal : 13 Agustus 2025
 Judul Skripsi : **Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour
 Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan
 Jemaah Umrah**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Zainal Pikri, S.Ag., MA., Ph.D
 Pembimbing II : Devi Noviyanti, SE., MM
 Moderator/Notulen : Rahmi Khairawati, S.Ag., MH

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



Banjarmasin, 26 Agustus 2025
 Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah

Tembusan :

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

Lampiran 9 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: fdk@uin-antasari.ac.id lg: fdkulnantasari

Nomor : 1174A/Un.14/III.4/TL.01/12/2025
 Lamp. : -
 Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth.
PT. SAFINA ASSALAM TOUR
 di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama	: Muhammad Syahrul Ramadhan
NIM	: 220104030211
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah
Semester	: VII
Alamat	: Jl. Setia No. 22 RT. 28 RW. 003 Pemurus Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

STRATEGI PELAYANAN PT. SAFINA ASSALAM TOUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH UMRAH

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian	: Jl. A. Yani KM 11.800 Gambut, Kota Banjarmasin
Lama Penelitian	: 1 Bulan
Mulai Tanggal	: 10 Desember 2025 s.d. 10 Januari 2026

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, 04 Desember 2025
 Dekan,



Dr. H. M. Abduh, MA

Lampiran 10 Surat Persetujuan Riset



PT. SAFINA ASSALAM TOUR

BIRO JASA PERJALANAN WISATA
Jl. A. Yani Km. 11,800 Gambut Kab. Banjar – Martapura
BANJARMASIN – KALIMANTAN SELATAN
SK Menag PPIU No. 561 Tahun 2018

Phone/Fax: (0511) 6746477 – HP.082251005436 Email: safinatour@gmail.com

Nomor : 053/SAT-BDJ/XII/2025
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Riset

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum WR. WB

Menjawab Surat Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Nomor:1174A/Un.14/III.4/TL.01/12/2025 perihal Mohon Izin Riset, kami atas nama PT. Safina Assalam Tour dengan ini memberikan Izin Riset kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Syahrul Ramadhan
NIM : 220104030211
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah
Semester : VII
Alamat : Jl. Setia No. 22 RT. 28 RW. 003 Pemurus Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin.

Demikian surat ini kami sampaikan dan dapat digunakan sebagai mestinya.

Wassalamu'alaikum WR. WB

Banjarmasin, 08 Desember 2025
Hormat Kami
PT. SAFINA ASSALAM TOUR



A/H **H. SYAHLANI**
Direktur Utama

Lampiran 11 SK Ujian Komprehensif



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 401 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF PROGRAM S-I
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

- Menimbang : a. bahwa untuk tertib dan lancarnya pelaksanaan Ujian Komprehensif Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Tahun 2025, dipandang perlu untuk membentuk Tim dimaksud.
- b. bahwa mereka yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini dipandang cakap, mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai tim penguji tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Menteri Agama RI No. 29 Tahun 2017 tentang Statuta UIN Antasari Banjarmasin;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN NOMOR 401 TAHUN 2025 TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF PROGRAM S-I FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2025
- KESATU : Membentuk Tim Penguji Ujian Komprehensif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Muhammad Syahrul Ramadhan NIM. 220104030211 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Dr. H. Muhammad Abduh, MA (Tafsir Al-Qur'an)
 2. Risqiatul Hasanah, S.Sos, M.Sos (Ilmu Dakwah)
 3. Devi Noviyanti, MM (Manajemen)
- KEDUA : Tim Penguji ini bertugas melaksanakan Ujian Komprehensif sesuai dengan Pedoman Komprehensif.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 11 September 2025

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN
ILMU KOMUNIKASI,



DR. H. M. ABDUH AMRIE, MA
NIP. 19630502 199203 1 005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Muhammad Syahrul Ramadhan
2. Tempat,Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Desember 1999
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Jl Setia RT 28 RW 003 Pemurus Dalam
Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota
Banjarmasin Kalimantan Selatan
7. Pendidikan :
 - a. SDN Pemurus Dalam Delapan
 - b. MTsN Banjar Selatan 01
 - c. SMAN Nurul Jannah Banjarmasin
 - d. UIN Antasari Banjarmasin
8. Orang tua

Nama Ayah : Sugiannor

Pekerjaan : Serabutan

Alamat : Jl Setia RT 28 RW 003 Pemurus Dalam
Kecamatan Banjar selatan Kota
Banjarmasin Kalimantan Selatan

Nama Ibu : Noor Aidayati

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl Setia RT 28 RW 003 Pemurus Dalam
Kecamatan Banjar selatan Kota
Banjarmasin Kalimantan Selatan

9. Saudara (jumlah saudara) : 3 (Tiga)

10. Suami/isteri : -

Nama : -

Pekerjaan : -

11. Anak