ANALISIS KINERJA PELAYANAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT MA'ALI WISATA *TOUR & TRAVEL* BANJARMASIN (STUDI KASUS)

SKRIPSI

OLEH

NORAZIZAH

180104030027

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTS DAKWAH ILMU KOMUNIKASI

MANAJEMEN DAKWAH

BANJARMASIN

2022 M / 1443 H

ANALISIS KINERJA PELAYANAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT MA'ALI WISATA *TOUR & TRAVEL* BANJARMASIN (STUDI KASUS)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S.Sos
Manajemen Dakwah

Oleh:
Norazizah
180104030027

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Norazizah
NIM	:	180104030027
Tempat/Tgl. Lahir	:	Samuda, 31 Desember 2000
Jurusan	:	Manajemen Dakwah
Fakultas	:	Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: ANALISIS KINERJA PELAYANAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT MA'ALI WISATA *TOUR & TRAVEL* BANJARMASIN (STUDI KASUS) adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Norazizah

ii

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah pada PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin (Studi Kasus)
Ditulis Oleh	: Norazizah-
NIM	: 180104030027
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik	: 2022/2023

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

Banjarmasin, 30 Juni 2027

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. H. Muhammad Abduh, MA	**Restu Khaliq, SE., MM**
NIP. 196305021992031005	**NIP. 198602142015031003**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Restu Khaliq, SE., MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: "Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin (Studi Kasus)", ditulis oleh Nor Azizah, telah diujikam dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 04 Juli 2022

Dan Dinyatakan LULUS dengan Pridekat : A (80)

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,

Drs. H. Muhammad Abduh, MA.
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

Nama		Tanda Tangan
1.	Dr. Mahmud Yusuf, M. SI.	1.
2.	Devi Noviyanti, SE., M.M	2.
3.	Restu Khaliq, SE, MM	3.
4.	Hj. Jumi Herlita, M.Sc	4.

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji bagi Allah swt. Tuhan semesta alam yang telah memberikan kasih sayang dan ampunan dalam segala hal sampai detik ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw yang telah membawa cahaya dan petunjuk dari Sang Ilahi. Sehingga saya bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi ini sebagai tugas akhir demi memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1).

Karya tulis berupa skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya, sebagai salah satu tanda bakti dari perjuangan saya serta ucapan terimakasih kepada mereka yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk saya. Selain itu ucapan terimakasih untuk semua keluarga besar dan untuk teman-teman saya yang selalu memberikan bantuan bertukar pikiran dan selalu memberikan motivasi kepada saya.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua dosen-dosen UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu dari awal perkuliahan sampai sekarang. Khususnya untuk Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA, selaku dosen pembimbing I yang sangat saya sayangi karena beliau selalu sabar membimbing saat penulisan skripsi dan bapak Restu Khaliq, SE, MM, selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan dosen pembimbing II yang juga sangat saya sayangi karena beliau selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada saya dengan sangat sabar. Serta teman-teman seperjuangan saya yaitu teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2018, saya sangat senang bisa berproses bersama di bangku perkuliahan. Ucapan terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan selalu mengingatkan dalam berbagai hal. Serta terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berkontribusi memberikan bantuan apapun itu.

MOTTO

"*Tak Perlu Khawatir Akan Bagaimana Alur Cerita Pada Jalan Ini, Perankan Saja, Allah Adalah Sebaik-Baiknya Sutradara"*

ABSTRAK

Norazizah. 180104030027. *Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin (Studi Kasus).* Pembimbing: (1) Dr. H. Muhammad Abduh, MA dan Pembimbing (II) Restu Khaliq, SE., MM. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2022

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Ibadah Haji dan Umrah

Banyaknya penyelenggara ibadah haji dan umrah pada saat ini, menjadikan antara satu dengan yang lainnya bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan sebanyak mungkin. Dengan kinerja pelayanan yang benar dan tepat maka akan menjadi suatu hal yang identik dengan penampilan yang khusus dan berbeda. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin merupakan salah satu yang menggunakan kinerja pelayanan yang benar dan tepat dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, pada observasi awal peneliti menemukan permasalahan di bidang administrasi yang masih menggunakan cara manual dalam pengoperasionalnya. Hal ini ditunjukkan dengan penginputan data-data jamaah yang belum terkomputerisasikan dengan baik. Pelayanan administrasi pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin terkendala di penginputan data jamaah, penyimpanan data dan data pembayaran jamaah yang melakukan transaksi dengan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dan kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan cara menggambarkan, menguraikan dan menjelaskan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kinerja pelayanan yang diciptakan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah terlaksana dengan baik. Akan tetapi, masih ada yang harus ditingkatkan lagi, yaitu kemampuan karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dalam memahami spesifikasi kebutuhan para jamaahnya. Salah satunya seperti pelayanan dalam administrasi yang masih menggunakan cara manual, sehingga menyebabkan pengoperasian aplikasi (penginput data) tidak terealisasikan dengan baik dan menyebabkan belum terpenuhinya karyawan dalam memahami spesifikasi kebutuhan para jamaah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin (Studi Kasus)". Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. yang telah membimbing umatnya dari masa jahiliyah hingga ke masa yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar serjana strata satu (S1) Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan, suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapakan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini untuk diajukan dan dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Restu Khaliq, S., MM selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

4. Dosen pembimbing yang penulis sayangi Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA yang telah bersedia mencurahkan pikiran, waktu dan memberikan saran, motivasi dan segala yang dibutuhkan penulis dengan ketulusan dan juga Dosen pembimbing II yaitu Bapak Restu Khaliq, SE, MM yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam menulis skripsi ini.
5. Para dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelasaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univesitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
6. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel Banjarmasin* yang bersedia memberikan informasi.
7. Kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Muhammad Gafuri dan Ibunda Bahriah (alm) yang telah mendidik saya dengan baik dan selalu memberikan kasih dan sayang.
8. Kepada saudara-saudari saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
9. Teman-teman penulis yang saya sayangi dan selalu memberikan masukan dalam bertukar pendapat yaitu, Sadad, Risna, Cahaya, Wilda dan teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fenomena konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, atau sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1978, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta’	T	Te
ث	sa’	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha’	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta’	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za’	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*Mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*al-qudus*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*jami’ah*
مكتبة	Ditulis	*Maktabah*

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	*al-maktabah al-jamilah*

IV. Vokal pendek

ـَـ	Fathah	Ditulis	A

ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	*a* *kamilah*
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	*a* *salla*
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	*i* *syadid*
4	dammah + wawu mati صدور	Ditulis Ditulis	*U* *sudur*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai *ruwaidun*
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au *wa fir'auna zi al-autad*

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'an*
الكتاب	Ditulis	*al-kitab*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	*as-subhu*
الساهرة	Ditulis	*as-sahirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	*birru al-walidaini*
إذا الشمس	Ditulis	*Iza asy-syamsu*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PERSEMBAHAN v
MOTTO vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
HALAMAN TRANSLITERASI x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Signifikasi Penelitian 7
E. Definisi Operasional 8
F. Penelitian Terdahulu 10
G. Sistematika Penulisan 13
BAB II LANDASAN TEORI 15
A. Kinerja 15
B. Pelayanan 18
C. Haji dan Umrah 21
BAB III METODE PENELITIAN 29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 29
B. Subjek dan Objek Penelitian 29
C. Lokasi Penelitian 30
D. Data dan Sumber Data 30
E. Teknik Pengumpulan Data 31
F. Analisis Data 32
G. Pengecekan Keabsahan Data 33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 38

A. Hasil Penelitian 37
1. Sejarah Berdirinya PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 38
2. Profil PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin 44
3. Visi dan Misi PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin 45
4. Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin 46
5. Tugas-Tugas Karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 47
6. Produk-Produk PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 54
7. Penyajian Data 57
B. Pembahasan 73
1. Kinerja Pelayanan yang Diterapkan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 73
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 84

BAB V PENUTUP 86

A. Simpulan 86
B. Rekomendasi 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Perkembangan Data Historis Jumlah Jamaah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 3

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Penghargaan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 42
GAMBAR 4.2 Statistik Jamaah Umrah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 42
GAMBAR 4.3 Sertifikat PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 43
GAMBAR 4.4 Hotel Mekkah dan Hotel Madinah 55
GAMBAR 4.5 Daftar Paket PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 56
GAMBAR 4.6 Perjalanan Umrah dan Haji Khusus PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....85
Lampiran 2 Foto.....86
Lampiran 3 Surat Menyurat.....97
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....105