LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana perencanaan standar pelayanan jemaah umrah PT. Al Shafwah, mulai dari tahap pra-keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air?
2. Bagaimana perusahaan menanamkan nilai edukatif dan komunikatif kepada para staf untuk membangun kepercayaan calon jemaah?
3. Apa taktik atau keunggulan spesifik PT. Al Shafwah untuk bersaing dengan biro perjalanan umrah lainnya di Banjarmasin?
4. Bagaimana daya tanggap perusahaan dalam menangani keluhan atau kendala tak terduga secara cepat selama proses ibadah umrah berlangsung?
5. Bagaimana bentuk pendampingan khusus dan penyediaan fasilitas kesehatan bagi jemaah lansia atau yang membutuhkan perhatian medis?
6. Bagaimana perusahaan memastikan kualitas pembimbing ibadah (muthawwif) serta kelayakan fasilitas fisik seperti hotel, transportasi, dan layanan digital bagi jemaah?
7. Seberapa besar dampak lokasi kantor yang strategis di Jalan Veteran terhadap kelancaran interaksi dan pelayanan kepada jemaah?
8. Selain lokasi, apa saja faktor internal maupun eksternal yang menjadi pendukung utama keberhasilan pelayanan PT. Al Shafwah?
9. Apa saja kendala atau faktor penghambat utama yang paling sering dialami oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan umrah?
10. Bagaimana langkah evaluasi dari manajemen untuk mengatasi hambatan pelayanan tersebut demi menjaga tingkat kepuasan jemaah?

LAMPIRAN 2

Jumlah keberangkatan Jemaah PT. Al Shafwah Wisata Mandiri tahun 2025.



Data Keberangk... Smarts Bdj(4)

Tag +

Sheet1

	A	B	C	D
1				
2		DATA KEBERANGKATAN JAMAAH TAHUN 2025		
3				
4	NO	NAMA	BULAN	TANGGAL KEBERANGKATAN
5	1	RAUDATUL JANNAH	FEBRUARI	8-Feb-25
6	2	TABRANI	FEBRUARI	20-Feb-25
7	3	FATIMAH	FEBRUARI	20-Feb-25
8	4	ABDULRAHMAN	FEBRUARI	22-Feb-25
9	5	TUGIMIN	FEBRUARI	22-Feb-25
10	6	MUHDAR	FEBRUARI	22-Feb-25
11	7	SAID WAJIDI	FEBRUARI	22-Feb-25
12	8	MUHAMMAD RASYID	FEBRUARI	22-Feb-25
13	9	NARIAH	FEBRUARI	22-Feb-25
14	10	MISWANTEN	FEBRUARI	22-Feb-25
15	11	SAHRUMAH	FEBRUARI	22-Feb-25
16	12	RUSITAH	FEBRUARI	22-Feb-25
17	13	SAUFINA MUNTAJA RAHMAH	FEBRUARI	22-Feb-25
18	14	ABDULROHMAN	SEPTEMBER	1-Sep-25
19	15	ELON SAHLANUDIN	SEPTEMBER	1-Sep-25
20	16	NENOH BURHANAH	SEPTEMBER	1-Sep-25
21	17	RUBAEAH	SEPTEMBER	1-Sep-25
22	18	MUSAHIDIN	SEPTEMBER	1-Sep-25
23	19	RUSMAWATI	SEPTEMBER	1-Sep-25
24	20	SALNIAH	SEPTEMBER	1-Sep-25

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI

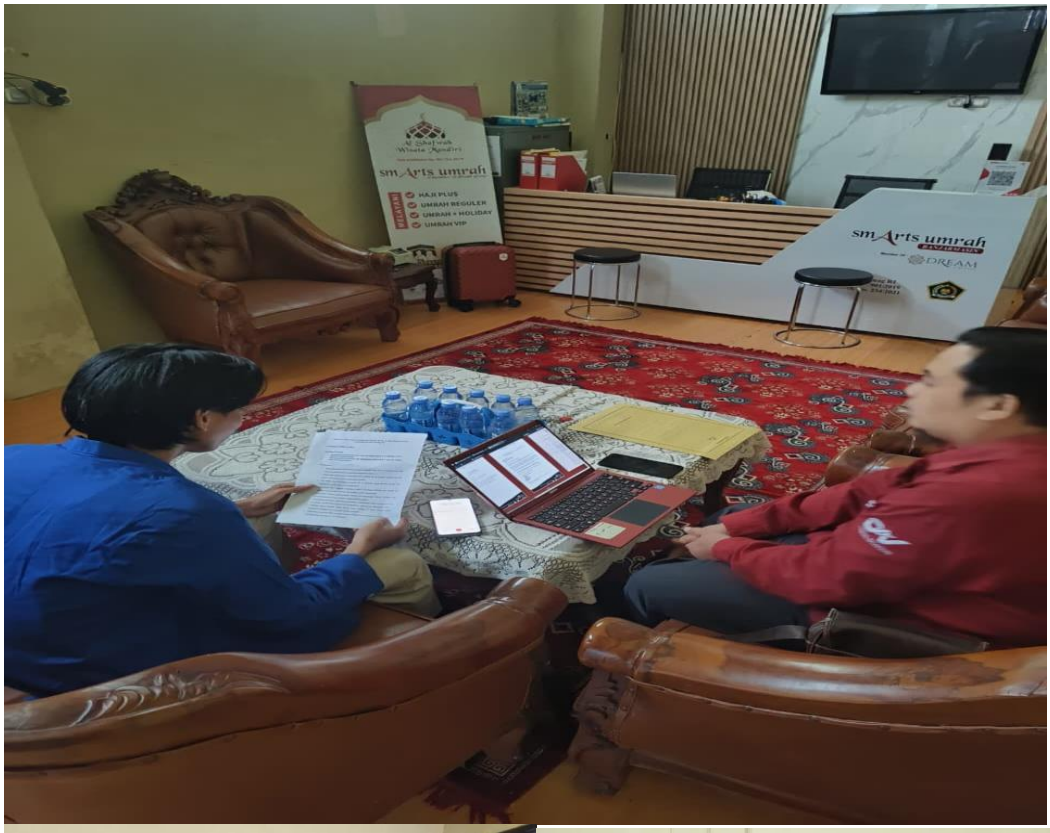
Gambar Depan Kantor PT AL Shafwah Wisata Mandiri





Wawancara Dengan Bapa Iwan Nopian Noor

Selaku HRD PT AL Shafwah Wisata Mandiri Kalimantan Selatan









Wawancara dengan Ibu Sri Rahmawati Selaku Staff PT AL Shafwah Wisata Mandiri Kalimantan Selatan

LAMPIRAN 3

SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING SKRIPSI

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 140 TAHUN 2026
TENTANG
PERUBAHAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2026

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

Menimbang : a. bahwa untuk lebih terarahnya penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, dipandang 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 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. Keputusan Rektor UIN Antasari Nomor 543 Tahun 2018 Tentang Pedoman Kurikulum Berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia pada UIN Antasari Banjarmasin;

Memperhatikan : Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2022

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TENTANG PERUBAHAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2026**

KESATU : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin sebagaimana terlampir

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 13 April 2026
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,

Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si
NIP. 197604132000032002

Tembusan:
1. Rektor UIN Antasari
2. Dosen Pembimbing.
3. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 140 TAHUN 2026
TENTANG
PERUBAHAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2026
TANGGAL 13 APRIL 2026

Nama/NIM	Pembimbing Sebelum Revisi	Pembimbing Sesudah Revisi
Ahmad Jurai 200104030252	1. Sri Anafarhanah, SEI., MSI 2. Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM	1. Syaipul Hadi, S.IP., MA 2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI

Banjarmasin, 13 April 2026
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN
ILMU KOMUNIKASI,

Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si
NIP. 197604132000032002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235Telepon (0511) 3250771
Website: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail:fdik@uin-antasari.ac.id instagram:fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis, bertepatan tanggal 04 September 2025, melalui *online (google meet),* telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
Dimulai dari pukul : 09.10 (Wita)
Berakhir pada pukul :10.30 (Wita)
Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Ahmad Jurai
NIM/Jurusan : 200104030252 / MD
Judul : **Strategi Pelayanan PT. Al Shafwah Wisata Mandiri Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah Di Banjarmasin**

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

- Mahasiswa harus menentukan batasan strategi pelayanan yang akan diteliti. Jika hanya fokus pada pelayanan jamaah di tanah suci, maka bagian pelayanan harus di masukan di definisi operasional dan seharusnya fokus pada umroh sehingga tidak perlu membahas tentang haji.
- Saran dari pembimbing I untuk menghilangkan kata "meningkatkan" di bagian judul. Karena harus ada data 2 tahun untuk membandingkan kepuasan jamaah.
- Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam sehingga subjek penelitian juga harus jelas.
- Latar belakang perlu diperbaiki karena belum dijelaskan detail apa yang membedakan pelayanan di PT Al Shafwah Wisata Mandiri dengan travel lainnya sehingga peneliti memilih topik ini.
- Dalam kerangka pikir, teori 5P belum di masukan ke definisi operasional.
- Mahasiswa belum dapat menjelaskan bagaimana kaitan 5P dengan teori pelayanan.
- Sumber data primer dan sekunder belum dijelaskan secara detail. Referensi minimal 30.
- Mahasiswa perlu membaca lebih banyak lagi penelitian terdahulu terkait strategi pelayanan dan sebaiknya lebih teliti dalam memasukan data ke proposal untuk menghindari adanya plagiasi.

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 04 September 2025

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Sri Anafarhanah, SEI., M.SI	Pembimbing I	.....
2.	Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM	Pembimbing II	.....
3.	Verlina Intan Wulandari, S.K.M., M.Ling	Moderator	.....

Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

Al Shafwah
Wisata Mandiri
IZIN KEMENAG RI PPIU No. 901/2019
DAN PPIK No. 234/2021

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN RISET

Nomor : 01/SKSMR/SU-KS/V/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Iwan Nopian Noor
Jabatan	: Human Resource Development (HRD)
Unit Kerja	: PT. Al Shafwah Wisata Mandiri Kalimantan Selatan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Ahmad Jurai
NIM	: 200104030252
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Banjarmasin
Semester	: XII (dua belas)
Alamat	: Jl. Jahri Saleh Gg. Kaca Piring Banjarmasin

Telah melaksanakan riset di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri Kalimantan Selatan mulai Maret 2026 sampai dengan Mei 2026 untuk memperoleh data guna penyusunan tugas skripsi dengan judul **"Strategi Pelayanan Umrah di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri di Banjarmasin"**

Demikian Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Mei 2026

Human Resource Development
PT. Al Shafwah Wisata Mandiri Kalimantan Selatan

Al Shafwah
Wisata Mandiri

Iwan Nopian Noor