STRATEGI PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT. AL SHAFWAH WISATA MANDIRI DI BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH :

AHMAD JURAI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2026M/1447H


UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI
BANJARMASIN

STRATEGI PELAYANAN JEMAH UMRAH
DI PT SHAFWAH WISATA MANDIRI DI BANJARMASIN

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial

Oleh
Ahmad Jurai
200104030252

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ahmad Jurai
NIM	: 200104030252
Tempat/Tanggal Lahir	: Rahaden, 17 September 2001
Jurusan/Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas/Program	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul: **"Strategi Pelayanan Jemaah Umroh Di PT AL Shafwah Wisata Mandiri Di Banjarmasin"** adalah benar-benar Karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya:

Banjarmasin, 01 Juni 2026
Yang membuat Pernyataan



Ahmad Jurai
NIM. 200104030252

SURAT BEBAS PLAGIASI

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 Ig: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : B-694/Un.14/III.4/ PP.00.9/06/2026

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

Nama	: Ahmad Jurai
NIM	: 200104030252
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Strategi pelayanan jemaah umrah di PT al shafwah wisata mandiri di banjarmasin

Hasil Uji Plagiasi : 20 %

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan *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, 05 Juni 2026
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul	: Strategi Pelayanan Jemaah Umroh Di PT AL Shafwah Wisata Mandiri Di Banjarmasin
Ditulis Oleh	: Ahmad Jurai
NIM	: 200104030252
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Tahun Akademik	: 2025/2026
Tempat dan Tanggal lahir	: Rahaden, 17 September 2001
Alamat	: Jl. Marindu Batu, RT.02, Ds. Rahaden, kec. Lahei, Kab. Barito Utara, Prov. Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, Kami dapat Menyetujuinya untuk Dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 02 Juni 2026

Pembimbing I

Syaipul Hadi, S.IP., M.A.
NIP: 196912051999031001

Pembimbing II

Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP; 198909112015032005

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

Sri Anafarhanah, SEI.,MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Strategi Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri Di Banjarmasin.** ditulis oleh Ahmad Jurai, telah diujikan dalam Sidang Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Juni 2026

Dan di nyatakan LULUS dengan nilai 82 dan predikat A

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S. Ag., M.SI
NIP. 19604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Abdul Hafiz Sairazi, S.H.I, M.HI	1.
2. Hj. Raden Yani Gusriani, SE,MM	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3.
4. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	4.

MOTTO

"Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat.Terlambat Bukan Menjadi Alasan Untuk Menyerah, Setiap Orang Memiliki Proses Yang Berbeda. Percaya Proses Itu Yang Paling Penting, Karena Allah Telah Mempersiapkan Hal Baik Dibalik Kata Proses Yang Kamu Anggap Rumit"

(PENULIS)

"Semua orang memiliki gilirannya masing-masing, bersabarlah dan tunggulah,
itu akan datang dengan sendirinya."

(Gol D Roger)

"We Will Not Go Down"

(song for gaza)

ABSTRAK

Ahmad Jurai. 200104030252, *Strategi Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri di Banjarmasin*. Syaipul Hadi, S.IP.,MA Pembimbing I dan Sri Anafarhanah, SEI., MSI Pembimbing II pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin 2026.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Jemaah Umrah, Teori 5P Mintzberg.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam industri jasa perjalanan ibadah umrah. Sebagai salah satu biro travel di Banjarmasin, PT. Al Shafwah Wisata Mandiri berupaya menjaga loyalitas jemaah di tengah ketatnya persaingan bisnis dengan menerapkan pendekatan edukatif dan penguatan kepercayaan jemaah sejak tahap awal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam strategi pelayanan jemaah umrah yang diterapkan perusahaan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi mendalam, wawancara terstruktur bersama manajemen dan staf, serta dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dibedah menggunakan kerangka teoretis manajemen strategis Teori 5P Henry Mintzberg (*Plan, Pattern, Position, Perspective,* dan *Ploy*) yang dikombinasikan dengan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Al Shafwah Wisata Mandiri menerapkan strategi pelayanan sistematis yang mencakup tiga tahapan utama: pra-keberangkatan (manasik intensif dan administrasi berbasis teknologi), keberangkatan (pendampingan penuh di bandara dan akomodasi premium selama di Tanah Suci), serta kepulangan. Berdasarkan kerangka analisis 5P Mintzberg, strategi pelayanan ini diwujudkan melalui: 1) *Plan* (kepastian keberangkatan tanpa menunggu lama), 2) *Pattern* (standardisasi layanan medis 24 jam dan pendampingan lansia), 3) *Ploy* (kebijakan jaminan tanpa biaya tambahan akibat fluktuasi harga), serta 4) *Perspective* dan *Position* (budaya pelayanan kekeluargaan yang membangun reputasi positif). Keberhasilan pelayanan ini didukung oleh soliditas tim kerja, fasilitas hotel dan transportasi premium (bus SAPTCO), serta efisiensi teknologi koordinasi digital. Sementara itu, faktor penghambat utama yang dihadapi meliputi fluktuasi harga tiket pesawat yang dinamis serta ketidakpastian regulasi visa dari otoritas Arab Saudi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحَمْدُ للهِ رَبِّ العَالَمِينَ، الصَّلَاةُ والسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَ عَلَى أَلِهِ وَ صَحْبِهِ أَجْمَعِيْنَ. أَمَّا بَعْد

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan seluruh alam. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah menunjukkan kepada manusia jalan keselamatan di dunia dan di akhirat.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas ini dapat diselesaikan. Sehubungan dengan itu maka dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak, untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si.Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SE.I, M.SI., dan Ibu Devi Noviyanti, SE, MM., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, yang memberikan arahan penulisan skripsi yang sesuai dengan pengembangan pada program studi.

4. Dosen Pembimbing I Bapak Syaipul Hadi, S.IP., M.A yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan, dan arahan mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Dosen Pembimbing II Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI. yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan, dan arahan mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Para dosen, karyawan dan karyawati Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama peneliti berstudi.
7. Para *Civitas Academica* Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan wawasan keilmuan serta pengalaman kepada peneliti.
8. Untuk Ibu terima kasih karena telah menjadi pahlawan tanpa tanda jasa di hidupku. Aku tahu betapa beratnya memikul dua peran sekaligus, menjadi Ibu yang lembut sekaligus Ayah yang tangguh pelindung keluarga. Di tengah semua lelahmu, Ibu tidak pernah menyerah untuk memperjuangkan pendidikanku. Setiap tetes keringat dan doa yang Ibu panjatkan adalah alasan utamaku bisa melangkah sejauh ini. Terima kasih telah menjadi jangkar sekaligus sayap untukku dan maaf waktunya sedikit lama. Aku sayang Ibu, melebihi apa pun.
9. Untuk Ayah meski kini kita berada di dimensi yang berbeda, rasa terima kasihku tidak akan pernah luntur. Terima kasih telah meletakkan fondasi yang kuat dalam hidupku, memberikan nama yang baik, dan mencurahkan kasih

sayang yang luar biasa semasa hidupmu walaupun waktunya terlalu singkat terimakasih. Aku tahu, ketangguhan Ibu saat ini juga karena kekuatan yang pernah Ayah bagikan dulu. Tenanglah di sana, Di setiap sujudku, namamu tidak pernah absen. Semoga Allah memberikan tempat terbaik dan mengumpulkan kita kembali suatu hari nanti.

10. Untuk Kakak-Kakakku tersayang, terima kasih banyak ya atas segala pengorbanan, tenaga, dan materi yang sudah kalian keluarkan demi pendidikanku. Aku tahu, kalian pasti punya mimpi dan kebutuhan sendiri, tapi kalian memilih untuk memprioritaskan sekolahku. Tanpa dukungan dan kerja keras dari kalian semua, aku tidak akan bisa melangkah sejauh ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan, Terima kasih yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, serta bantuan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Terima kasih telah menjadi sistem pendukung (support system) terbaik. Untuk teman yang belum selesai skipsi nya semangat setiap kesulitan pasti kesusahan wkwkk Semngat Broo.

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	A	Fathah
ـِ	I	Kasrah
ـُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّيْوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُوْرَة) tidak ditulis adh-dharûrah melaikan al-dharûrah, demikian seterusnya

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَي	Ai	a dan i
ـَو	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam system aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi /1/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-diwân bukan ad-diwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syaddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Matbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيْقَة	Tharîqah
2	الْجَامِعَة الإِسْلَا مِيَّة	Al-Jâmî'âh al-Islâmiyyah
3	وَحْدَة الْوُجُوْد	Wahdah al-Wujûd

huruf kapital tersebut juga digunakan dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam PUEBI sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, akan demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Mislanya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî: Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَة الْعَصْرِيَّة	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ الله	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلاَنَا مَلِك الصَّالِح	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْثِرُكُمُ الله	yu’sirikum Allâh
الْمَظَهِر الْعَقْلِيَّة	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الإِسْتِطْلاَع	hub al-istithlâ’
الْمَادَّة الْمَصْنُوْعَة مِنَ الْحَيَوَان	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْن	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَة	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيْقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

SURAT BEBAS PLAGIASI iv
MOTTO vii
ABSTRAK viii
KATA PENGANTAR ix
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA xii
DAFTAR ISI xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Signifikasi Penelitian 9
E. Definisi Operasional 9
F. Penelitan Terdahulu 12
G. Sistematika Penulisan 14
BAB II KAJIAN TEORI 15
A. Strategi 15
B. Strategi Pelayanan 23
C. Ibadah Umrah 31
D. Kerangka Pikir 34
BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Jenis Penelitian 35
B. Subjek Dan Objek Penelitian 36
C. Lokasi Penelitian 37
D. Data Dan Sumber Data 37
E. Teknik Pengumpulan Data 38
F. Teknik Analisis Data 39
G. Keabsahan data 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
A. Data Umum 42
B. Hasil Penelitian 47

C. Pembahasan 65
BAB V PENUTUP 77
DAFTAR PUSTAKA 82
LAMPIRAN-LAMPIRAN 84
RIWAYAT HIDUP 92