LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara
Kepada Jemaah
PROSES PENDAFTARAN
Pelayanan Lisan
a. Menurut Anda, apakah proses pendaftaran umrah di PT. Kaltrabu tergolong mudah dan tidak membingungkan?
Apa saja yang menurut Anda paling membantu dalam proses tersebut?
b. Informasi dari Customer Service.
Apakah informasi lisan yang disampaikan oleh customer service mengenai proses pendaftaran (syarat, biaya, alur, jadwal) cukup jelas dan lengkap?
Adakah informasi yang kurang atau membuat bingung saat itu?
c. Pembekalan (Manasik)
Apakah Anda merasa pembekalan manasik yang diberikan sebelum keberangkatan cukup mempersiapkan Anda, baik secara ibadah maupun teknis perjalanan?
Seberapa besar manfaat manasik menurut Anda, khususnya jika dibandingkan dengan pengalaman umrah sebelumnya?
Pelayanan Tertulis
a. Informasi Paket Umrah
Apakah saat pendaftaran Anda menerima brosur atau dokumen tertulis yang berisi:
Biaya paket umrah, Fasilitas yang didapat, Jadwal keberangkatan, Syarat dan ketentuan pendaftaran?
b. Apakah isi brosur tersebut sesuai dengan realisasi selama perjalanan?
c. Panduan & Itinerary
Apakah Anda menerima buku panduan manasik dan itinerary perjalanan sebelum keberangkatan?
Apakah isi buku panduan tersebut cukup informatif dan mudah dipahami?
Pelayanan Tindakan
a. Pengurusan Visa
Apakah pihak Kaltrabu membantu dan memudahkan proses pengurusan visa umrah?
Adakah kendala atau keterlambatan dalam proses visa yang Anda alami?
b. Perlengkapan Umrah
Apakah perlengkapan yang disediakan (seperti koper, seragam, ID card, tas, dll) lengkap dan memadai untuk perjalanan?
Bagaimana kualitas perlengkapan yang Anda terima dibanding dengan pengalaman sebelumnya (jika ada)?

PELAYANAN DITANAH SUCI
Pelayanan Lisan
a. Penjelasan dan Bimbingan Lisan
Bagaimana Anda menilai penjelasan atau bimbingan secara lisan dari pembimbing selama di Tanah Suci?
Apakah menurut Anda penjelasannya jelas dan mudah dipahami?
b. Apakah informasi yang diberikan secara lisan sudah cukup membantu Anda dalam menjalankan ibadah umrah? Bisa diceritakan contoh informasi yang sangat membantu atau justru membingungkan?
c. Komunikasi Pembimbing dan Jemaah
Bagaimana komunikasi antara pihak Kaltrabu (khususnya pembimbing) dengan jemaah?
Apakah pembimbing mudah dihubungi? Responsif? Ramah?
Pelayanan Tertulis
a. Ketersediaan Informasi Tertulis
Apakah Anda menerima panduan tertulis seperti buku panduan, jadwal kegiatan, atau selebaran lainnya selama di Tanah Suci?
Kapan Anda menerima panduan tersebut?
b. Kejelasan Informasi Tertulis
Apakah Anda pernah merasa kesulitan dalam memahami isi panduan atau informasi tertulis tersebut?
Bagian mana yang membingungkan atau tidak sesuai kenyataan?
Pelayanan Tindakan (Fasilitas dan Respons Lapangan)
a. Kenyamanan Fasilitas
Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan akomodasi (hotel), konsumsi (makanan), dan transportasi (bus, kendaraan antar jemput)?
Adakah yang paling memuaskan atau justru mengecewakan?
b. Masalah yang Dihadapi
Apakah Anda pernah mengalami kendala dalam hal:
Akomodasi (misalnya hotel tidak sesuai, lokasi terlalu jauh, kebersihan, dll)?
Konsumsi (misalnya keterlambatan makanan, menu tidak sesuai kebutuhan, porsi tidak cukup)?
Transportasi (misalnya keterlambatan, kendaraan tidak nyaman, tidak sesuai jadwal)?
c. Kehadiran dan Peran Pembimbing
Apakah pembimbing ibadah selalu hadir dan membantu saat dibutuhkan, terutama dalam hal ibadah, bimbingan ziarah, atau ketika terjadi masalah?
PERTANYAAN UMUM
a. Apakah ada perbedaan dari sisi layanan yang bapak/ibu dapatkan selama mengikuti perjalanan umrah di Kaltrabu?
Pedoman wawancara
Responden pihak kaltrabu
PROSES PENDAFTARAN
Pelayanan Lisan
a. Bagaimana prosedur pendaftaran umrah di PT. Kaltrabu?
Apa saja tahapan pendaftaran? Apakah ada inovasi digital/online?

b. Bagaimana cara Customer Service menyampaikan informasi kepada calon jamaah terkait proses pendaftaran umrah?
Apakah ada SOP?
Apakah petugas dilatih secara rutin?
Bagaimana memastikan informasi yang disampaikan selalu akurat?)
c. Apa saja bentuk pembekalan (manasik) yang diberikan kepada jamaah sebelum keberangkatan? Apakah dirasa cukup untuk membekali jamaah?
(Berapa kali dilakukan? Materi apa saja? Siapa pematerinya? Bagaimana respon jamaah sejauh ini?)
Pelayanan Tulisan
a. Apakah PT. Kaltrabu menyediakan brosur paket umrah kepada calon jamaah? Apa saja isi yang terdapat di dalam brosur tersebut?
Apakah memuat informasi biaya, fasilitas, jadwal, syarat, dan ketentuan?
Bagaimana distribusinya?)
b. Apakah setiap jamaah menerima buku panduan manasik dan itinerary perjalanan sebelum berangkat?
Kapan dibagikan? Apakah disesuaikan dengan paket? Apakah ada versi digital?)
Pelayanan Tindakan
a. Bagaimana proses pengurusan visa umrah oleh PT. Kaltrabu? Apakah seluruhnya ditangani oleh pihak travel?
b. Apa saja perlengkapan umrah yang disediakan oleh PT. Kaltrabu? Bagaimana memastikan perlengkapan tersebut lengkap dan memadai?
(Isi perlengkapan (koper, seragam, tas, dll)? Apakah ada standar kualitas?
Bagaimana respon jamaah terhadap perlengkapan?)
PELAYANAN DITANAH SUCI
Pelayanan Lisan
a. Penjelasan dan Bimbingan Lisan
Menurut Anda, apakah penjelasan atau bimbingan lisan yang diberikan oleh pembimbing kepada jemaah sudah cukup jelas?
b. Apakah ada standar komunikasi atau SOP yang diterapkan oleh Kaltrabu dalam menyampaikan informasi kepada jemaah?
c. Apakah informasi yang diberikan secara lisan menurut Anda sudah cukup membantu jemaah dalam menjalankan ibadah umrah?
d. Apa saja informasi penting yang paling sering ditanyakan atau dibutuhkan oleh jemaah?
e. Komunikasi antara Pembimbing dan Jemaah
Bagaimana Anda menilai komunikasi antara pihak pembimbing Kaltrabu dengan jemaah selama di Tanah Suci?
Adakah hambatan komunikasi, baik karena perbedaan latar belakang, bahasa, atau teknis lainnya?
Pelayanan Tertulis
a. Ketersediaan dan Pemanfaatan Panduan Tertulis
Apakah Anda sebagai karyawan menerima dan menggunakan informasi tertulis seperti buku panduan, jadwal kegiatan, atau materi lainnya selama di Tanah Suci?
Sejauh mana panduan tersebut membantu Anda dalam menjalankan tugas mendampingi jemaah?

b. Pemahaman terhadap Informasi Tertulis
Apakah selama ditanah suci ada informasi melalui via whatshap antara pembimbing umrah dan Jemaah umrah?
Pelayanan Tindakan (Fasilitas dan Penanganan Lapangan)
a. Evaluasi Fasilitas
Apakah fasilitas tersebut sesuai dengan yang dijanjikan kepada jemaah? Seperti akomodasi, konsumsi, dan transportasi
b. Kendala di Lapangan
Apakah Anda pernah menghadapi kendala dalam hal:
Akomodasi (misalnya keterlambatan check-in, kualitas hotel tidak sesuai)?
Konsumsi (misalnya makanan tidak tepat waktu, tidak sesuai menu atau kebutuhan jemaah)?
Transportasi (misalnya keterlambatan, kekurangan armada, tidak sesuai jadwal)?
Bagaimana cara tim Kaltrabu mengatasi kendala-kendala tersebut?
c. Kehadiran dan Peran Pembimbing
Apakah pembimbing ibadah senantiasa hadir dan sigap membantu jemaah ketika dibutuhkan, khususnya saat ibadah, ziarah, atau kondisi darurat?
PERTANYAAN UMUM
a. Kesepakatan apa saja terkait dengan pelayanan ibadah umrah kepada Jemaah umrah
b. Apakah pihak kaltrabu menyediakan pembimbing ibadah umrah paling sedikit 1 orang pembimbing ibadah setiap 45 orang Jemaah umrah?
c. Apakah pihak kaltrabu memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan trasportsi kepada Jemaah sesuai denga perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah umrah? Apabila ada kendala dalam pelayanan itu,bagaimana pihak Kaltrabu mengatasinya?
d. Apakah pihak Kaltrabu memiliki perjanjian Kerjasama dengan fasilitas pelayanan Kesehatan di Arab Saudi
e. Bagaimana perusahaan menjaga kepuasan dan kepercayaan Jemaah?
f. Menurut anda, apa hal yang terpenting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Jemaah umrah?
g. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan ibadah umrah ditanah suci?
h. Apakah ada latihan atau evaluasi rutin bagi keryawan dan pembimbing umrah
Tantangan lapangan
i. Apa saja kendala yang sering dihadapi selama mendampingi Jemaah umrah
j. Bagaimana cara kaltrabu menangani keluhan atau masalah dari Jemaah ketika ditanah suci?

Lampiran 2 Dokumentasi Penulis

Wawancara bersama Ibu Nor Hayati sebagai Jemaah Umrah



Wawancara bersama Ibu Rafli sebagai Jemaah Umrah



Wawancara bersama Bapak Muhammad Rizqi Naufal



Wawancara bersama Ustadz Hamidan



Lampiran 5

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 email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN SEMINAR

Nomor: B-28/Un.14/III.4/3/PP.00.9/02/2025

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

Nama : Hidayatunnisa
NIM : 210104030102
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Senin
Tanggal : 10 februari 2025
Judul Skripsi : **Peningkatan Pelayanan Jemaah Umrah Oleh PT. Kaltrabu Indah (Studi Pelaksanaan Ibadah Umrah di Tanah Suci)**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Drs. H. Ahmad Rijali,M. Pd
Pembimbing II : Rahmi Yuningsih Puteri,SE,MM
Moderator/Notulen : Mardhiatin Nisa Rohama, S.Sos., MM

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

Banjarmasin, 12 Februari 2025
Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah

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

Lampiran 6

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 Senin, bertepatan tanggal 10 Februari 2025, melalui *online (google meet)*, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
Dimulai dari pukul : 13.10 .....(Wita)
Berakhir pada pukul : 14.05 .....(Wita)
Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Hidayatunnisa
NIM/Jurusan : 210104030102 / MD
Judul : **PENINGKATAN PELAYANAN JEMAAH UMRAH OLEH PT. KALTRABU INDAH (STUDI PELAKSANAAN IBADAH UMRAH DITANAH SUCI)**

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

1) Buat instrument pengumpulan data
2) Buat instrument observasi, pedoman wawancara
3) Jelaskan lebih rinci di definisi operasional peningkatan pelayanan seperti apa yang dimaksud dalam penulisan
4) Teori untuk layanan diperdalam
5) Lengkapi metode penulisan

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 10 Februari 2025

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Ahmad Rijali., M.Pd	Pembimbing I	
2.	Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM	Pembimbing II	
3.	Mardhiatin Nisa Rohama, S.Sos., MM	Moderator	

Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

Anafarhanah, SEI, M.SI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama	: Hidayatunnisa
NIM	: 210104030102
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin 28 Mei 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Warga Negara	: Indonesia
Alamat	: Gatot Subroto 4 jl. Kemiri No.78 RT.07
Jurusan	: Manajemen Dakwah

2. Data Orang Tua

Ayah	: Rusdiansyah
Pekerjaan	: Swasta
Alamat	: Gatot Subroto 4 jl. Kemiri No.78 RT.07
Ibu	: Raihanah
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Gatot Subroto 4 jl. Kemiri No.78 RT.07

3. Jenjang Pendidikan

TK	: TK Raudhatul Athfal
SD	: SDN Kebun Bunga 9
SMP	: MTs Normal Islam Puteri RAKHA Amuntai
SMA	: Darul Ilmi