PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT. KALTRABU INDAH

SKRIPSI

OLEH:
HIDAYATUNNISA
210104030102

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M / 1448 H

PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT. KALTRABU INDAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program Strata Satu Manajemen Dakwah

Oleh:
HIDAYATUNNISA
210104030102



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH BANJARMASIN
TAHUN 2026 M/1448 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Hidayatunnisa
NIM	210104030102
Tempat/ Tanggal Lahir	: Banjarmasin 28 Mei 2002
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Peningkatan Pelayanan Jemaah Umrah Oleh PT. Kaltrabu Indah(Studi Pelaksaan Ibadah Umrah Di Tanah Suci" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 04 Juni 2026 Yang membuat pernyataan



Hidayatunnisa

SURAT KETERANGAN LULUS 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-721/Un.14/III.4/KP.01.2/06/2026

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

Nama	: Hidayatunnisa
NIM	: 210104030102
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

PENINGKATAN PELAYANAN JEMAAH UMRAH OLEH PT. KALTRABU INDAH (STUDI PELAKSANAAN IBADAH UMRAH DITANAH SUCI)

Hasil Uji Plagiasi : 22%

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, 08 Juni 2026
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: : Peningkatan Pelayanan Jemaah Umrah Och PT. Kaltrabu Indah (Studi Pelaksanaan Ibadah Umrah Di Tanah Suci)

Ditulis oleh	: Hidayatunnisa
N I M	: 210104030102
Jurusaan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi
Tahun Akademik	: 2026/2027
Alamat	: Gatot Subroto 4 Jl. Kemiri no 78

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

Banjarbaru, 20 Mei 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. H. Ahmad Rijali,M.Pd	**Rahmi Yuningsih Puteri, SE, MM**
NIP.196802191993031004	NIP. 198604082020122010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Siti Anafarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Kaltrabu Indah,** ditulis oleh Hidayatunnisa, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juni 2026

Dan Dinyatakan LULUS dengan predikat: 80,9 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

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

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Rahman Helman, M.S.I	1.
2. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	2.
3. Drs. Ahmad Rijali, M.Pd	3
4. Devi Noviyanti, SE.,M.M	4.

ABSTRAK

Hidayatunnisa, 210104030102, *Pelayanan Jemaah Umrah Pada Pt. Kaltrabu Indah.* Pembimbing: Drs. Ahmad Rijali, M. Pd dan Rahmi Yuningsih Puteri, SE, MM Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Antasari. Banjarmasin 2026.

Kata Kunci: Pelayanan Jemaah, Umrah, PT. Kaltrabu Indah, Kualitas Pelayanan, Travel Umrah.

Pelayanan jemaah umrah merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Jemaah tidak hanya membutuhkan keberangkatan ke Tanah Suci, tetapi juga memerlukan pelayanan sejak pendaftaran, pengurusan administrasi, pembekalan manasik, penyediaan perlengkapan, pendampingan ibadah, hingga kepulangan. Oleh karena itu, biro perjalanan umrah dituntut memberikan pelayanan yang jelas, tertata, dan bertanggung jawab.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara sistematis untuk menggambarkan pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah secara umum sudah berjalan cukup baik. Pelayanan tersebut terlihat melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi penyediaan brosur, buku panduan manasik, itinerary perjalanan, perlengkapan umrah, pengurusan administrasi dan visa, komunikasi melalui WhatsApp, pembekalan manasik, pendampingan pembimbing ibadah, serta perhatian terhadap jemaah lanjut usia, jemaah pemula, dan jemaah yang sudah berulang kali berangkat.

Faktor pendukung pelayanan meliputi pembimbing yang berpengalaman, komunikasi yang mudah, administrasi yang tertata, kesesuaian informasi dengan realisasi pelayanan, serta adanya petugas yang menangani keluhan. Adapun faktor penghambatnya meliputi perbedaan latar belakang jemaah, keterbatasan waktu manasik bagi jemaah pemula, perbedaan fasilitas antar paket, kebijakan perlengkapan bagi jemaah yang sudah sering berangkat, kondisi cuaca, perbedaan selera konsumsi, dan kendala teknis di lapangan.

PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, *Bismillahirrahmanirrohim* skripsi ini penulis persembahkan untuk: Kedua orang tua penulis tercinta Bapak Rusdiansyah dan ibu Raihanah tersayang. Serta kakak penulis tersayang Hayatan Ridhani dan kakak ipar. Dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak bungsunya ini menempuh Pendidikan setinggi tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh Pendidikan sampai tahap atas.

Kepada Abah tercinta, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ke tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam Pendidikan sampai ke tingkat ini, dan terima kasih sudah menjadi laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga.

Untuk mama tersayang, terimakasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih saying tanpa batas yang tak pernah pudar oleh waktu, atas kesabaran pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap Langkah yang penulis tempuh.

Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Abah, Mama dan kakak.

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur tertuju kepada Allah Swt., atas sumber segala ilmu dan hikmah, yang dengan rahmat-Nya mengalirkan kebaikan, dan dengan taufik-Nya membimbing langkah hingga maksud dan tujuan penulisan karya tulis ini dapat dirampungkan dengan lancar. Selawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw., yang ajarannya menuntun umat manusia menuju kehidupan yang penuh makna dan keteraturan. Atas doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, peneliti bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Kaltrabu Indah", sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Dakwah jenjang Strata-1. Apa yang telah peneliti capai sejauh ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan kontribusi banyak pihak yang ikut membersamai perjalanan ini. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.SI. dan para pembantu dekan beserta staff nya.

3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI. yang berkenan menerima dan menyetujui skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ahmad Rijali, M. Pd. dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan perhatian membimbing peneliti hingga sampai titik ini. Terimakasih yang tidak terhingga peneliti ucapkan.
5. Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM. dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan perhatian membimbing peneliti hingga sampai titik ini. Terimakasih yang tidak terhingga peneliti ucapkan.
6. Seluruh dosen yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan sungguh sangat luar biasa ibu dan bapak dosen sekalian atas kesabarannya.
7. Teruntuk kedua orang tuaku mama dan abah, penulis mengucapkan beribu terima kasih atas semua dukungan, doa, pengorbanan, dan cinta kasih sayangnya yang tak pernah habis untuk putrinya.
8. Teruntuk kakakku Hayatan Ridhani dan kakak ipar terima kasih senantiasa memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada teman terbaik penulis , Annisa, Raudatus Syifa Salsabila dan Risma Hayati yang terus membersamai dan memberi dukungan serta semangat kepada penulis. Dan untuk Tiara terima kasih telah menemani hingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.

10. Seluruh keluarga besar Manajemen Dakwah Angkatan 2021, terkhusus teman seperjuangan yaitu teman teman local 21C, yang sudah membersamai dari awal hingga akhir perjalanan dalam perkuliahan ini.
11. Semua pihak yang turut membantu baik tenaga,pikiran serta doa selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT. Melimpahkan karunia dan rahmat-Nya kepada mereka dan mencatatnya sebagai kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya.
12. Terakhir, terima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat, mandiri yaitu diri sendiri, Hidayatunnisa. Terima kasih atas perjalanan Panjang yang telah dilalui hingga sampai dititik ini. Banyak proses yang sudah dilewati, banyak lelah yang dipendam sendiri, banyak air mata yang jatuh tanpa diketahui siapa pun, dan banyak keraguan yang harus dihadapi dengan hati yang tetap dipaksa kuat.

    Terima kasih karena tetap berdiri ketika keadaan tidak selalu berpihak, tetap mencoba ketika hasil belum sesuai harapan, dan tetap melangkah meski arah terlalu samar. Sampai detik ini, kamu bertahan bukan karena semuanya mudah, tetapi karena kamu memilih untuk tidak menyerah.

Bangga atas setiap langkah kecil yang mungkin terlihat sederhana namun penuh perjuangan. Bangga karena tetap berani bermimpi dan membuktikan bahwa proses tidak pernah mengkhianati hasil. *This is your proof that you are stronger than you think.* Selamat untuk pencapaian ini. Selamat telah menyelesaikan satu fase kehidupan. Teruslah bertumbuh, teruslah percaya dan teruslah melangkah. Karena tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan diri sendiri berkembang menjadi versi terbaiknya.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan”

(Q.S Al- Insyirah:5-6)

“Jangan takut jatuh, sebab yang tak pernah memanjatlah yang tak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tak pernah gagal hanyalah mereka yang tak pernah melangkah. Dan jangan takut salah, sebab dari kesalahan pertama, kita bisa belajar menemukan jalan yang benar di langkah berikutnya

(Buya Hamka)

“Perang telah usai, aku bisa pulang. Ku baringkan panah dan berteriak MENANG!!!!

(Nadin Amizah)

TRANSLITER ARAB INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

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*

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

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

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (*mad*), yang dalam Bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut:

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 sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh *al-rìjâl* bukan *ar-rìjâl*, *al-dîwân* bukan *ad-dîwân*.

4. Syiddah (*Tasydid)*

Syiddah atau *Tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan

Dengan sebuah tanda (ـّـ) 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 (الضرؤة) tidak ditulis *ad-dharûrah* melainkan *al-dharûrah*, demikian seterusnya.

5. *Ta' Marbûthah*

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

No	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيْقَة	*Tharîqah*
2	ا لْجَا مِعَة ا لإِ سْلاَ مِيَّة	*Al-Jâmî'ah- al-Islâmiyyah*
3	وَ حْدَة ا لْوُجُوْد	*Wahdah al-Wujûd*

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini 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 Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (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, maka 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. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Katas

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 الأُسْتَاذُ	*dzahaba al-ustâdzu*
ثَبَتَ الأَجْرُ	*tsabata al-ajru*
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّة	*al-harakah al-‘ashriyyah*
أَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللهُ	*asyhadu an lâ ilâha illa Allâh*

mawlânâ Malik al-Shâlih	مَوْ لاَ نَا مَلِكِ ا لصَّا لِح
yu'tsirukum Allâh	يُوْ ثِرُكُمُ ا لله
al-mazhâhir al-'aqliyyah	ا لْمَظَا هِر ا لْعَقْلِيَّة
hub al-istithlâ'	حُبَّ ا لإِ سْتِطْلاَ ع
al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân	ا لْمَا دَّ ة ا لْمَصْنُوْ عَة مِنَ ا لْحَيَوَا ن
tharf al-'ayni	طَرْ فُ ت لْعَيْن
al-musâhamah	ا لْمُسَا هَمَة
man salaka tharîqan	مَنْ سَلَكَ طَرِيْقًا

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI ..... **iii**

PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

ABSTRAK ..... **vi**

PERSEMBAHAN ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

MOTTO ..... **xii**

$TRANSLITER ARAB INDONESIA ..... **xiii**

DAFTAR ISI ..... **xviii**

DAFTAR BAGAN ..... **xix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Signifikansi Penelitian 8
E. Definisi Operasional 9
F. Penelitian Terdahulu 10
G. Sistematika Penulisan 14

BAB II KAJIAN TEORI **16**

A. Kajian Teori 16
1. Pelayanan 16
2. Kualitas Pelayanan 18
3. Pelayanan Jemaah Umrah 27
4. Faktor Pendukung dan Penghambat 29

B. Kerangka Teori 31

BAB III METODE PENELITIAN 34

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 33
B. Subjek dan Objek Penelitian 33
C. Lokasi Penelitian 34
D. Sumber Data 34
E. Teknik Pengumpulan Data 35
F. Analisis Data 37
G. Teknik Keabsahan Data 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian 39
B. Hasil Penelitian 54
C. Pembahasan 109

BAB V PENUTUP 122

A. Kesimpulan 122
B. Saran 125

DAFTAR PUSTAKA 127

LAMPIRAN-LAMPIRAN 131

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 139

DAFTAR BAGAN

Tidak ditemukan entri tabel gambar.
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi Travel PT.Kaltrabu Indah Banjarmasin 39

Gambar 4. 2 Logo Travel PT. Kaltrabu Indah 42

Gambar 4. 3 Brosur Umrah PT. Kaltrabu Indah 56

Gambar 4. 4 Panduan Praktis Program Perjalanan Ibadah Umrah 59

Gambar 4. 5 Perlengkapan Jemaah Umrah PT Kaltrabu Indah 62

Gambar 4. 6 Proses Pendaftaran Jemaah Umrah PT.Kaltrabu Indah 69

Gambar 4. 7 Pelayanan di Whatsapp PT.Kaltrabu Indah 76

Gambar 4. 8 Pembekalan Manasik Umrah PT. Kaltarabu Indah..... 84

Gambar 4. 9 Pendampingan Jemaah Lansia PT.Kaltrabu Indah 88