

**STUDI ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PT.
ARWANIYYAH *TOUR* DAN *TRAVEL* KUDUS DALAM
MENJAGA MINAT CALON JEMAAH HAJI DAN UMRAH
TAHUN 2022**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Bidang Manajemen Dakwah (MD)**

Oleh:

**Ma'rifatun Ni'mah
NIM 1840310046**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677
 E-mail: kudus.iaain@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi
 saudara:

Nama : Ma'rifatun Ni'mah
 NIM : 1840310046
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul : **Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan
 pembimbing sejak tanggal 17 Maret 2022 sampai dengan 7 Juni 2022 dan
 disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Kudus, 14 Juni 2022
 Dosen Pembimbing

H. Zaenal Khafidin, M.Ag
NIP. 197307042000031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291) 432677
 E-mail: kudus.iaain@gmail.com

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi
 saudara:

Nama/NIM : Ma'rifatun Ni'mah/1840310046

**Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi Islam/Manajemen
 Dakwah (MD)**

**Judul : Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT.
 Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam
 Menjaga Minat Calon Jemaah Haji Dan Umrah
 Tahun 2022**

Telah diujikan pada 1 Juli 2022 dan dinyatakan **LULUS** dalam
 Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium
 Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Mas'udi, S.Fil.I., M.A.</u> NIP. 19810504 200901 1 010 Ketua/Penguji I	08/07/22	
<u>Farid Khoeroni, S.Pd.I., M.S.I.</u> NIP. 19831022 201503 1 003 Penguji II	08/07/22	
<u>Novian Uticha Sally, M.A.</u> NIP. 19891119 202012 2 017 Sekretaris/Penguji III	08/07/22	
<u>H. Zaenal Khafidin, M.Ag.</u> NIP. 19730704 200003 1 001 Dosen Pembimbing	08/07/22	
<u>Dr. Siti Malaiha Dewi, S.Sos., M.Si.</u> NIP. 19770626 200501 2 005 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam	08/07/22	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Ma'rifatun Ni'mah** **NIM 1840310046**, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran terhadap pernyataan saya ini.

Kudus, 13 Juni 2022

Yang Menyatakan



Ma'rifatun Ni'mah

NIM 1840310046

MOTTO

الحج المبرور ليس له جزاء الا الجنة

Artinya: “Haji Maburr tidak ada imbalan lain baginya kecuali surga.
(HR. Al-Imam Ahmad dari Jabir bin ‘Abdullah)¹



¹ Ahmad Sarwat, *Ibadah Haji: Rukun Islam Kelima*, (Jakarta:Rumah Fiqih Publishing, 2019), 24
https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/12313/1569294450023_Ibadah%20Haji%20Rukun%20Islam%20Kelima.pdf?sequence=1

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat, kenikmatan serta hidayah-Nya, sehingga saya mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022”

Dengan penuh rasa syukur dan haru, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Jamal dan Ibu Marmiatun tercinta yang selalu mendoakan, memberikan semangat, perhatian, dan kasih sayang. Serta pengorbanan dan perjuangannya yang sangat besar kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga besar Kakek Damin (Sarjan) dan Keluar Besar Kakek Sarmadi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Maḍd	
خ	KH/kh	ع awal	‘A/‘a	ء akhir	A’/a’	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A’/a’	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Ya’ nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبّ	rabb	عَالَمِيّ	‘alamiy
‘Ain/Hamzah di Belakang		‘Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara’a	الْفُرُوعُ	al-furu’	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	gairī
قَرَأَ	qara’a	الْقَضَاءُ	al-qada’	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْءٌ	syai’un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā’ Marbuṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā’ah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi yang berjudul “Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022”. Disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus dan sebuah karya yang semoga memberi manfaat dan pengetahuan baru untuk banyak kalangan.

Shalawat dan salam dipersembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang senantiasa berjuang dalam agama Islam, dan membimbing umat manusia untuk mengikuti ajaran-Nya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusun skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., Selaku Rektor IAIN Kudus
2. Dr. selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Kudus
3. Dr. Mas’udi, S.Fil.I., M.A., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus
4. H. Zaenal Khafidin, M.Ag., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen dan Staf Pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Misbahudin Nashan selaku Direktur Utama PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus yang telah memberikan Izin penelitian dalam penyusunan skripsi di lembaga yang beliau pimpin.
7. Heny Widianingsih selaku bidang keuangan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus yang telah memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Yusron Kafidin selaku pembimbing haji dan umrah PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* & KBIH Arwaniyyah Kudus yang telah memberikan informasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Para Staf PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* & KBIH Arwaniyyah Kudus yang telah memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini

10. Kakak sepupu penulis, Linda Lestari yang selalu memberikan semangat, menyayangi, dan membantu penulis.
11. Kak Abdul Wahid, yang selalu memberikan semangat tiada henti, terimakasih untuk semua bantuan dan doanya untuk penulis.
12. Sahabat tercinta selama Kuliah di IAIN Kudus hingga saat ini Ismia Nur Fitriani, yang selalu memberikan semangat dan perhatian serta kasih sayang yang diberikan untuk penulis.
13. Sahabat-Sahabat seperjuangan penulis Salma Nailatul Nurjanati, Laily Septiati, Ulfathun Ni'mah, Siti Nurul Khotimah yang selalu menyemangati.
14. Teruntuk teman-teman program studi Manajemen Dakwah B18
15. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua kalangan.

Kudus, 13 Juni 2022
Penulis

Ma'rifatun Ni'mah
1840310046