

ABSTRAK

Uliya Mawaddah, 2018. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan*, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing I: **Aulia Aziza, S.Ag, M.Si**, Pembimbing II: **Restu Khaliq, MM**.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan, Umrah

Penelitian ini berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT.Taibah dalam meningkatkan kenyamanan para jemaah saat di tanah air maupun di tanah suci.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT.Taibah dalam meningkatkan kenyamanan para jemaah saat mendaftar hingga pergi ke tanah suci. Pelayanan apa saja yang didapatkan jemaah dan calon jemaah yang diberangkatkan oleh PT.Taibah.

Penelitian ini merupakan penelitian Field (penelitian lapangan), karenanya, untuk memperoleh data yang diperlukan penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Strategi PT. Taibah Semesta Wisata II dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah yaitu, satu memberikan pelayanan terbaik pada saat pendaftaran bagi para calon jemaah dengan ramah dan menjelaskan mereka secara detail apa saja paket yang ditawarkan meskipun mereka hanya ingin bertanya, dua merekrut pegawai yang memiliki kemampuan melayani yang baik, tiga memberikan pelatihan yang intensif pada karyawan tentang apa saja dasar-dasar dalam pelayanan dan membekali mereka pengetahuan mengenai paket apa saja yang ditawarkan, empat memberikan perhatian khusus pada jemaah ataupun calon jemaah dari hanya sekedar bertanya, mendaftar, sampai berangkat ke tanah suci dengan muthowif/ pembimbing yang terus menerus memberikan perhatian pada jemaah, lima berkoordinasi dengan pihak lain seperti pihak Amphuri, Asita, akomodasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan transportasi demi kenyamanan pada jemaah agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal, ke enam berkoordinasi dengan travel lain agar meminimalisir kesalahan yang terjadi, ke tujuh memberi informasi pada calon jemaah melalui brosur, spanduk, email, sms, telepon, dan mempromosikan dari mulut ke mulut dengan ustadz yang sudah dipercaya banyak masyarakat.