

## ABSTRAK

**Budi Sulaiman**, 2020. Manajemen Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Umrah pada PT. Wahyu Titian Insani. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si dan Pembimbing: (II) Devi Noviyanti, S.E., MM.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Umrah.

Penelitian ini mengkaji tentang manajemen pelayanan umrah yang di kelola oleh PT. Wahyu Titian Insani. Standar manajemen yang dikelola oleh PT. Wahyu Titian Insani sudah melengkapi persyaratan untuk jamaah melaksanakan ibadah umrah. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Lanjut pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, adalah: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian ini adalah Komisaris, Direktur Utama, serta staff/karyawan juga jamaah PT. Wahyu Titian Insani. Penelitian berlokasi di *Head Office*, Jl. Kolonel. Sugiono No. 11. Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil analisis data menjelaskan bahwa manajemen pelayanan umrah, PT. Wahyu Titian Insani sudah memiliki standar manajemen yang baik berawal dari pendaftaran hingga seterusnya. Kendala yang dihadapi tidak begitu terlihat hanya saja pada jadwal manasik yang tidak konsisten namun bisa diatasi dengan baik. Empat fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan) yang dijalankan juga sudah selaras dengan baik hal tersebut mendapat banyak penilaian positif dari jamaah yang sudah berangkat. Perkembangan dalam manajemen pelayanan akan selalu ditingkatkan guna pencapaian maksimal dalam kepuasan jamaah. Pelayanan yang dijalankan oleh PT. Wahyu Titian Insani dengan membuka jadwal keberangkatan paling sedikit sekali dalam sebulan, fasilitas yang disediakan menyesuaikan dengan paket-paket yang diminati jamaah. Karyawan dan pihak yang bekerja sama dengan PT. Wahyu Titian Insani adalah orang-orang yang sudah profesional dalam bidangnya termasuk *muttawif* yang membimbing sangat ramah sehingga memudahkan jamaah untuk memahami segala penjelasan yang beliau berikan. Semua penilaian positif ini dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan PT. Wahyu Titian Insani sudah sangat maksimal dalam bidang pelayanan sehingga berhasil membuat jamaahnya merasa terpuaskan dalam perjalanan ibadah umrah ke tanah suci.

Adapun Saran dari penelitian ini yaitu: 1) PT. Wahyu Titian Insani mempertahankan program pelayanan yang sudah dinilai memuaskan dan menjaga kepercayaan jamaah 2) kepada atasan/pimpinan agar memberi pelatihan untuk karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan 3) selalu terapkan pengawasan dan evaluasi juga mempelajarii kekurangan. 4) menguatkan respon yang maksimal kepada jamaah.