

ABSTRAK

Mahdalina, 170103030025, 2021, *Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA (II) Syaipul Hadi, SIP, MA

Kata Kunci: Sistem Operasional, Rekrutmen, Jamah Haji Khusus dan Umrah

Antara haji khusus dan haji reguler berbeda dari segi pemasaran dan pelayanan, biaya haji khusus terbilang lebih mahal karena masa tunggu 3-5 tahun saja. sedangkan umrah dilakukan bisa setiap bulan dan biaya yang murah.

Permasalahan yang diteliti berkenaan dengan sistem operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *rekrutmen* jemaah haji khusus dan umrah di kantor pusat Banjarmasin Utara. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dilakukan dengan penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Direktur Operasional sekaligus pembimbing ibadah di PT. Wahdan Sabilana Banjarmasin Utara, 1 orang karyawan bagian operasional, 1 orang kasi bina umrah dan haji khusus Kementerian Agama Banjarmasin Bina Kasi Umrah dan Haji Khusus . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dan alisis SWOT.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem operasional PT. Wahdan Sabilana sudah baik karena pada pelaksanaannya sesuai dengan PMA No. 23 tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus dan PMA No. 8 tahun 2018 tentang umrah. Sistem operaional itu meliputi sistem pemasaran (1) strategi pemasaran, terdiri dari sistem B2B yaitu bekerjasama dengan perusahaan lain seperti PT. Kaltrabu, dan C2C yaitu kerjasama dengan agen-agen travel (2) Data jemaah umrah dan jumlah jemaah haji khusus, yaitu data jemaah haji khusus 40 orang setiap tahun tersebar diberbagai daerah khususnya Kalimantan Selatan, sedangkan untuk jemaah umrah tahun 2019 sebelum covid-19 *rekrutmen* 6323 dengan *waiting List* 529. Sistem operasional (1)Administrasi (2)Transportasi (3)Kesehatan, PT. Wahdan Sabilana memvaksinasi jemaah yang ingin berangkat (4)Konsumsi, PT. Wahdan Sabilana Memberikan makanan khas Indonesia dengan standar bintang 5 bagi jemaah haji khusus (5)Akomodasi. Meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pemasaran karena terkendala covid-19 dan dalam pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan protokol kesehatan, PT Wahdan Sabilana dapat memaksimalkan faktor pendukung (tempat strategis, harga yang murah, pembimbing ibadah yang berkualitas kebanyakan lulusan Mesir, strategi pasar B2B dan C2C). Secara keseluruhan pemasaran dan pelayanan yang diberikan PT. Wahdan Sabilana sudah bagus.