

## ABSTRAK

**Siti Jubaidah**, 2021. *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H.* Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) H. Muhammad Maburr, Lc, M.Ag (II) Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Jemaah Umrah, PT. Ma'ali Wisata

PT. Ma'ali Wisata merupakan salah satu penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang ada di Kalimantan Selatan atau biasa yang disebut dengan PPIU yang bertujuan untuk memberikan pelayanan, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan, maka sudah sewajarnya manajemen pelayanan ini harus dipahami betul oleh PT. Ma'ali Wisata untuk mengoptimalkan pelayanan yang diinginkan jemaah. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana manajemen pelayanan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaah umrah ketika masih di tanah air dan bagaimana respon jemaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata. Dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana manajemen pelayanan PT. Ma'ali Wisata, apa saja pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaah serta mengetahui respon atau tanggapan jemaah terhadap pelayanan PT. Ma'ali Wisata yang mereka terima.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan (1) PT. Ma'ali Wisata menerapkan fungsi manajemen (POAC) pada setiap pelayanan yang diberikan. (2) Pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata yaitu bimbingan ibadah umrah, transportasi jemaah, konsumsi, kesehatan jemaah, perlindungan jemaah, administrasi, keberangkatan dan kedatangan jemaah. (3) Respon atau tanggapan yang diberikan jemaah terhadap masing-masing pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata bermacam-macam, akan tetapi pada intinya jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hal tersebut diperkuat dengan keinginan jemaah untuk kembali menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata untuk menjalankan ibadah umrah.