

ABSTRAK

Dwi Rahmawati Zannah, 2022. *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel Banjarbaru Kalimantan Selatan*. Pembimbing: (I) Syaipul Hadi S.I.P, M.A (II) Nur Falikhah S.Ant, M.Sc.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Umrah, PT. Noor Thoibah Tour and Travel

PT. Noor Thoibah and Travel merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah yang berada di Kalimantan Selatan yang memiliki izin lengkap di Indonesia. PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan agar dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan dan syariat dan dapat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting bagi jemaah. Penelitian ini menganalisis tentang bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kepada jemaah di tanah air (Kal-Sel) dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui manajemen pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kepada para jemaah pada saat di tanah air (Kal-Sel) dan mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan dokumenter, observasi (*observation*), dan wawancara (*interviewer*). Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan (1) PT. Noor Thoibah Tour and Travel menerapkan sebagian besar fungsi manajemen (POAC) pada setiap pelayanan yang diberikan. (2) Pelayanan di tanah air (Kal-Sel) yang diberikan kepada para jemaah yaitu: administrasi, transportasi (maskapai), konsumsi, asuransi, paspor, bimbingan (manasik), kesehatan, dan keberangkatan. (3) Faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang dimana faktor pendukung seperti adanya sarana dan prasarana yang mendukung jalannya pelayanan yang diberikan untuk jemaah maupun tamu yang datang berkunjung ke PT. Noor Thoibah Tour and Travel, sedangkan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM).