

ABSTRAK

Noor Rahmi. NIM. 170103030039, *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin*, Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali HB, M. Hum, dan (II) Sri Anafarhanah, SEI., MSI., Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2022.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan, Umrah.*

Penelitian ini meneliti tentang manajemen pelayanan ibadah umrah di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Manajemen pelayanan di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menarik diteliti karena memudahkan dalam pelayanan terhadap jemaah umrah. Pokok permasalahan penelitian ini adalah jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, fungsi *planning, organizing, actuating, controlling* (POAC) dari kegiatan pelayanan yang dilakukan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan fungsi manajemen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah direktur, manajer, karyawan dan jemaah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dengan dukungan pedoman wawancara.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kegiatan manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin berupa administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, dan akomodasi sesuai dengan tahapan-tahapan proses fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*) secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sudah bagus dalam memberikan pelayanan umrah terhadap jemaah. Adapun faktor pendukung yaitu menu makanan sehat dan sesuai selera jemaah, petugas travel ramah, baik dan cepat tanggap dalam melayani jemaah dan hotel dekat dengan masjid. Faktor penghambat berupa tidak tersedia dokter atau perawat khusus yang mendampingi jemaah ketika berangkat umrah hanya mengandalkan dokter rumah sakit di Arab Saudi .