

## ABSTRAK

**SYARIAH**, 190104030276, *Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin*, Pembimbing (1) Muhammad Rif'at, S.Ag, M.Ag dan Pembimbing (2) Sri Anafarhanah, SEI., MSI Skripsi Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2024.

**Kata Kunci** : *Manajemen, Pelayanan, Umrah*

Latar belakang dari penelitian ini yaitu membahas tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin. Manajemen pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk berjalannya sebuah pelayanan dengan baik, dengan manajemen pelayanan yang baik bisa membuat citra dari perusahaan di mata para jamaah ataupun calon jamaah. Diantara faktor yang membuat minat dari calon jamaah untuk memilih PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan terhadap jamaah umrah dan tanggapan dari jamaah atas pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yang didapatkan dari wawancara serta observasi. Data yang didapat akan dianalisis memakai analisis deskriptif kualitatif menggunakan teknik induktif. Kajian teori yang dipakai yaitu manajemen, pelayanan, ibadah umrah.

Hasil dari penelitian ini yaitu manajemen pelayanan umrah PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin dalam penerapannya menggunakan fungsi manajemen yang mencakup *planning, organizing, actuating, controlling* pada setiap pekerjaan yang dilakukan mulai dari pendaftaran sampai kepulangan jamaah ke tanah air. PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk para jamaahnya dengan cara membantu dalam mempersiapkan kelengkapan berkas-berkas, menyediakan hotel nyaman juga yang baik pada saat di Madinah dan Mekah, konsumsi, kesehatan, alat transportasi yang mana semuanya sudah dipersiapkan dengan sebaik mungkin untuk kenyamanan para jamaah dalam beribadah. Adapun tanggapan atau respon dari para jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan merasa puasnyaa jamaah akan membuat jamaah mempunyai keinginan untuk kembali memakai jasa perjalanan atau memberikan pandangan yang baik kepada masyarakat untuk melakukan ibadah umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin.