

## ABSTRAK

**Sarifahnor**, *Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru*. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2025. Pembimbing (I): Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag. Pembimbing (II): Hj. Jumi Herlita, M. Sc.

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

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, dimana minat untuk melaksanakan haji dan umrah sangat tinggi. Kondisi ini menjadi peluang bagi travel untuk mendapatkan jemaah sebanyak-banyaknya melalui pemberian pelayanan terbaik agar dapat bersaing dengan travel lainnya. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata Banjarbaru dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat PT. Avicenna Taibah Wisata dalam memberikan pelayanan umrah pada jemaahnya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini diambil melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan, staff karyawan, ustaz/mutawwif dan jemaah. Adapun analisis data pada penelitian ini yaitu koleksi data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi, *member check* dan menggunakan bahan referensi.

Hasil penelitian ini adalah manajemen pelayanan umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru dalam pelaksanaannya menggunakan fungsi manajemen yang meliputi *planning, organizing, actuating* dan *controlling* dalam setiap kegiatan yang dilakukan mulai dari pendaftaran, keberangkatan sampai kepulangan PT. Avicenna Taibah Wisata & Tour memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada para jemaah dengan membantu menyiapkan berkas, menyediakan hotel di Mekkah dan Madinah, menyediakan konsumsi jemaah, alat transportasi hingga kesehatan yang semuanya dipersiapkan dengan matang untuk terciptanya kenyamanan jemaah. Faktor pendukung perusahaan PT. Avicenna Taibah Wisata & Tour Banjarbaru adalah pembimbing yang berpengalaman, Akomodasi hotel yang nyaman dan strategis, transportasi yang efektif, komunikasi yang efektif, sitem informasi yang efektif. Sedangkan faktor penghambatnya harga tiket yang sewaktu bisa berubah, timbulnya pesaing yang ada dikarenakan banyaknya travel-travel pelenggara ibadah umrah, harga dolar yang semakin meningkat, dan kurangnya pengetahuan dari calon jemaah.