

ABSTRAK

Abdul Kahfi: NIM. 210104030105. *Kinerja Pelayanan Haji furoda pada PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar.* Pembimbing (I): Drs. Ahmad Rijali, M.Pd. (II): Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2025.

KATA KUNCI: Kinerja Pelayanan, Haji furoda

Haji furoda merupakan program haji khusus yang menggunakan visa undangan langsung dari pemerintah Arab Saudi, di luar kuota resmi yang ditetapkan Kementerian Agama RI. PT Pancar Ni'mah, yang berbasis di Martapura, Kalimantan Selatan, mulai menyelenggarakan layanan haji furoda sejak tahun 2023 untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang ingin berhaji tanpa menunggu antrean panjang. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan jumlah pendaftar akibat kondisi ekonomi dan tingginya biaya keberangkatan.

Meskipun begitu, PT Pancar Ni'mah tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan menyesuaikan harga secara rasional dan menjaga mutu layanan. Di tengah tantangan regulasi visa dan kondisi ekonomi, kinerja pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan dan kenyamanan jemaah. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk menelusuri lebih dalam mengenai kinerja pelayanan haji furoda yang diterapkan oleh PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Subjek penelitian ini terdiri dari direktur utama, staf kepegawaian, staf *ticketing*, staf haji, dan jemaah haji furoda. sementara objek penelitian berfokus pada kinerja pelayanan haji furoda pada PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data, peneliti menggunakan tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pancar Ni'mah memberikan fasilitas dan pelayanan yang nyaman dengan menyiapkan staf yang profesional, menyediakan akses informasi yang mudah, serta menjaga keamanan dan kenyamanan jemaah selama ibadah haji. Kinerja ini dinilai berhasil karena mampu membuat jemaah merasa puas dan percaya terhadap pelayanan dari perusahaan PT Pancar Ni'mah serta memberikan pengalaman ibadah haji furoda yang baik. Meskipun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga.