

ABSTRAK

Muhammad Rahmatillah. *Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Tahun 2025*, Skripsi, Pembimbing 1 : Devi Noviyanti S.E.MM., Pembimbing 2 : Nur Falikhah, S. Ant, M. Sc. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2025.

KATA KUNCI : Strategi Pelayanan, Bimbingan Manasik Umrah, PT Ma'ali Wisata Tour and Travel.

Penelitian ini membahas strategi pelayanan bimbingan manasik umrah yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* pada tahun 2025. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya bimbingan manasik sebagai bekal utama bagi jemaah agar mampu melaksanakan ibadah umrah dengan benar, tertib, dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Oleh karena itu, strategi pelayanan bimbingan manasik menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan biro perjalanan umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik umrah yang diterapkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* serta menganalisis strategi tersebut menggunakan pendekatan 5P Mintzberg, yaitu *Plan, Ploy, Pattern, Position, and Perspective*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan subjek penelitian pimpinan, staf, pembimbing manasik, serta jemaah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* telah menerapkan strategi pelayanan bimbingan manasik umrah secara terencana dan berkelanjutan. Perencanaan bimbingan manasik disusun dengan jelas, materi disampaikan secara sistematis, serta didukung oleh pembimbing yang berpengalaman. Dari sisi taktik, perusahaan memberikan kepastian keberangkatan dan membuka ruang komunikasi yang aktif dengan jemaah. Pola pelayanan dilakukan secara konsisten, mulai dari bimbingan pra-keberangkatan hingga pendampingan selama di Tanah Suci. Selain itu, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* berhasil memposisikan diri sebagai biro perjalanan umrah yang legal dan terpercaya, dengan perspektif pelayanan yang berlandaskan nilai religius, amanah, dan tanggung jawab.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025 telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kesiapan, pemahaman, serta kenyamanan jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah.