

ABSTRAK

Naufal Khalili. 2019, *Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Muhammad Rif'at, S. Ag., M. Ag (II) Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Haji Khusus.

Perbedaan yang mencolok antara haji khusus dan haji reguler adalah masa tunggu, untuk haji reguler di Kalimantan Selatan masa tunggu kurang lebih 29 tahun, sedangkan untuk haji khusus hanya sekitar 5-6 tahun saja. Dalam operasional pun haji reguler dan haji khusus juga berbeda, seperti hotel yang ditempati jemaah haji reguler yang sedikit jauh dari Masjidil Haram, sedangkan untuk haji khusus hotel yang ditempati hanya berkisar 100-300 meter menuju Masjidil Haram. Selain itu, hotel yang ditempati jemaah haji khusus harus hotel yang berbintang lima, dikarenakan ini sudah menjadi standar pelayanan haji khusus yang ditetapkan pemerintah Indonesia. Oleh karena itu, meskipun biaya perjalanan ibadah haji khusus lebih mahal daripada haji reguler, tetap saja masih banyak masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji melalui PIHK (Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus) karena masa tunggu yang tidak terlalu lama dan juga pelayanan-pelayanan haji khusus yang lebih istimewa daripada haji reguler.

Permasalahan yang diteliti berkenaan dengan manajemen pelayanan haji khusus yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Bapak H. Uria Hasnan, Lc, 3 orang karyawan dan 2 orang jemaah haji khusus tahun 2018. Adapun objek penelitian ini manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan haji khusus di PT. Taibah Semesta Wisata II sudah baik karena pada pelaksanaannya sesuai dengan PMA No. 23 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus. Pelayanan itu meliputi (1)Administrasi (2)Transportasi (3)Kesehatan (4)Konsumsi (5)Akomodasi. Meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan kesehatan, tetapi itu masih bisa diatasi oleh para petugas dan jemaah pun masih bisa memakluminya, dan jemaah secara keseluruhan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II.