

ABSTRAK

M. Anggi Rifani. 2022. *Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah Haji dan Umrah.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, MH.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Haji, Umrah

Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah Haji dan Umrah di Banjarmasin merupakan salah satu travel yang bergerak dibidang haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan haji dan umrah di kota Banjarmasin. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan haji dan umrah. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah pertama bagaimana Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Wahyu Titian Insani ini? Kedua Apa Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Wahyu Titian Insani Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Kepada Jamaahnya?

Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Peneliti ini berusaha untuk menggambarkan mengklarifikasikan fakta atau karakteristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenarnya tentang manajemen pelayanan Haji dan Umrah yang digunakan oleh PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin.

Hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan PT. Wahyu Titian Insani Diantaranya: 1). Membantu dalam pengurusan jamaah mengurus dokumen, Pasport dan suntik, 2). Bimbingan Jamaah Manasik mengikuti ketentuan yang berlaku, 3). Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthawif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah di Banjarmasin. 4) Akomodasi Hotel berbintang tiga sampai lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid. 5) Konsumsi makanan dari Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin, dan konsumsi makanan di hotel 3x sehari menyesuaikan paket, 6). Pembimbing dari satu rombongan/ satu bus terdiri dari 2 orang pembimbing, 7) Kesehatan didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan. Faktor Pendukung pada PT. Wahyu Titian Insani dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada jamaahnya. Sarana