

ABSTRAK

HIKMATUL UZMA, 2022. “Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala”. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penelitian ini dibimbing oleh Dr. H. M. Abduh Amrie, MA dan Raden Yani Gusriani, SE., MM.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Pelayanan Haji dan Umrah

Latar belakang penelitian ini yaitu travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala merupakan satu-satunya travel haji plus dan umrah yang ada di Desa Tamban Mekarsari. Travel ini memiliki citra baik dan menciptakan loyalitas jamaah karena travel ini memberikan pelayanan yang baik dan menjadikan pengalaman perjalanan ibadah yang memuaskan bagi jamaah yang telah menggunakan jasa travel ini untuk beribadah haji plus maupun umrah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala ini.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan-pelayanan yang diberikan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari dan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman terhadap pelayanan haji dan umrah pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (lapangan). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data-data primer dan sekunder dari hasil wawancara maupun dokumentasi serta pengamatan langsung terhadap pelayanan yang diberikan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari. Data akan dianalisa menggunakan analisis interaktif model Miles dan Hubberman dan juga menggunakan analisis SWOT. Kajian teori yang digunakan yaitu analisis SWOT, Pelayanan Haji dan Umrah, dan Biro Perjalanan atau Travel.

Hasil penelitian ini yaitu dapat diketahui bahwa travel PT. Kamilah Wista Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala merupakan travel yang kuat dan berpeluang di Desa Tamban Mekarsari karena dapat memberikan pelayanan-pelayanan dengan baik.