

ABSTRAK

Muhammad Aldi. 190104030137. *Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara*, Pembimbing (I) Drs. H. Ahmad Gazali M. Hum dan Pembimbing (II) Sri Anafarhanah, SEI., MSI., Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2022.

Kata Kunci : *Manajemen, Pelayanan, Haji dan Umrah*

Penelitian ini meneliti tentang manajemen pelayanan pemberangkatan ibadah haji dan umrah di PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Manajemen pelayanan pemberangkatan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Utara menarik diteliti karena memudahkan dalam pelayanan terhadap jemaah haji dan umrah. Pokok permasalahan ini adalah jenis kegiatan pelayanan pemberangkatan haji dan umrah yang dilaksanakan pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah meliputi beberapa fungsi manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dari kegiatan pelayanan yang dilakukan pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, dan apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan melalui pendekatan kualitatif dan penjabaran data deskriptif pengambilan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian terletak di Kecamatan Babulu, Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini yakni pimpinan, staf, dan jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

Hasil penelitian ini menerangkan tentang kegiatan pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara berupa pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, pembinaan, dan perlindungan. Manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah meliputi beberapa fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dari seluruh kegiatan pelayanan pemberangkatan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Adapun faktor pendukung pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara yakni lokasi yang strategis, adanya kegiatan sosialisasi ke desa-desa untuk memperkenalkan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, banyaknya testimoni kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan, memiliki surat izin yang resmi dari Kementrian Agama RI, dan pembimbing haji dan umrah yang berpengalaman. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu ancaman persaingan harga dengan travel lainnya, dan tidak tersedianya dokter atau perawat pada pemberangkatan jemaah umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.