

ABSTRAK

Syarifah Naimah: 1601362172. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.*
Pembimbing: (I) Syaiful Hadi, S.IP.,MA dan Pembimbing (II) Surya Eka Priyatna. M.Cs. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2023.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan, Biro, Haji*

Latar belakang dalam penelitian ini yaitu manajemen pelayanan memegang peranan penting dalam menjamin keberhasilan dan kepuasan jemaah haji dan umrah ke Tanah Suci melalui biro perjalanan haji dan umrah. PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah biro perjalanan yang mengkhususkan pada pelayanan umrah dan haji. Prioritas pelayanan pada PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin untuk merencanakan pelayanan haji dan umrah yang aman, nyaman dan memenuhi kebutuhan spiritual para jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penerapan manajemen pelayanan yang digunakan oleh para pengelola dalam melaksanakan manajemen pelayanan haji dan umrah serta mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dalam memberikan pelayanan terhadap jemaahnya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif yang tergolong dalam penelitian deskriptif. Subjek penelitian adalah pimpinan. Karyawan dan jemaah yang menggunakan jasa travel PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Teknik pengumpulan data menggunakan data menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Teknik analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin merawat jemaah haji dan umrah dengan baik. Mereka menawarkan layanan administrasi dengan standar tinggi, fasilitas operasional baik di dalam Negeri maupun di Tanah Suci, pelatihan pra-keberangkatan dan perlindungan asuransi bagi jemaah, meskipun menghadapi persaingan harga dari lembaga penyelenggara lain. Mereka merencanakan, membina, melindungi, dan mengontrol para jemaah haji dan umrah. Faktor utamanya adalah persaingan biaya, tetapi di balik itu ada faktor pendukungnya yaitu letak kantor yang strategis, memegang izin resmi dari kemenag, sumber daya yang kompeten serta sarana dan prasarana yang lengkap.