

ABSTRAK

Akhmad Sam'uni. 180104030048. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022. Pembimbing I Bapak Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd dan Pembimbing II Ibu Devi Noviyanti, SE., MM, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Umrah

Ibadah umrah adalah salah satu ibadah yang Sunnah dikerjakan oleh setiap orang muslim. Dalam Islam tidak pernah memberatkan umatnya dalam melakukan ibadah, terlebih lagi ibadah haji, ibadah haji termasuk dalam salah satu rukun Islam namun haji wajib dikerjakan bagi orang-orang yang mampu dan sanggup tanpa adanya rasa yang akan menyulitkan seseorang. Agar dalam pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan lancar dan tercapainya target atau tujuan maka perlu adanya suatu manajemen didalamnya baik di bidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik dan sebagainya. Salah satu biro perjalanan (travel) yang ada di Kalimantan Selatan khususnya di Barabai adalah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai. PT. Kamilah Wisata Muslim merupakan perusahaan yang terpercaya untuk memberikan pelayanan ibadah haji dan umrah kepada para jemaah, karena tingkat kegagalan berangkat yang lebih sedikit dibandingkan pesaing setiap tahunnya, dan pelanggan yang setia.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022 dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada jemaah tahun 2022 umrah pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif teknik yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan kata, kalimat atau gambaran yang tersusun secara lengkap dan teliti dengan jenis penelitian lapangan.

Manajemen pelayanan umroh PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai dalam pelaksanaannya menggunakan fungsi manajemen yang meliputi *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* dalam setiap kegiatan yang dilakukan mulai dari pendaftaran, keberangkatan, pelaksanaan sampai dengan kepulangan jemaah umrah. PT. Kamilah wisata memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada para jemaah dengan membantu mempersiapkan kelengkapan berkas, menyediakan hotel yang baik dan nyaman di Mekkah dan Madinah, konsumsi, alat transportasi, hingga pelayanan kesehatan yang semuanya telah dipersiapkan dengan sebaik mungkin untuk kenyamanan jemaah beribadah. Faktor pendukung seperti letak strategis mudah didapatkan masyarakat, fasilitas yang lengkap, sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia karena banyak memiliki cabang serta banyaknya kerjasama yang baik antara perusahaan dengan instansi dalam dan luar negeri. Sedangkan faktor penghambat lebih minim seperti banyaknya perusahaan lain yang juga bergerak dibidang yang sama serta jika terjadi kenaikan pada harga dollar.

