

ABSTRAK

Hafiz Imamuddin. 210104030065, *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.* Pembimbing (I) Fahriansyah, S.Ag., M.Ag., Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Antasari Banjarmasin 2025.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Umrah, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen pelayanan yang efektif dalam menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah yang sangat diminati oleh umat Islam, termasuk masyarakat Indonesia. Namun, pelaksanaannya memerlukan kesiapan yang matang dan pelayanan yang baik dari biro perjalanan. Pelayanan yang profesional dapat meningkatkan kenyamanan serta kekhusyukan ibadah para jemaah. Oleh karena itu, manajemen pelayanan oleh biro perjalanan, seperti PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, menjadi hal yang penting untuk diteliti lebih lanjut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah yang dilakukan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel di tanah air, serta mengetahui bagaimana respon jemaah terhadap pelayanan tersebut. Fokus penelitian ini mencakup proses pelayanan dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan yang dilakukan oleh pihak biro terhadap jemaahnya sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam terhadap pihak manajemen dan jemaah umrah, observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh dan mendalam mengenai praktik manajemen pelayanan yang diterapkan biro perjalanan dalam memenuhi kebutuhan para jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Abu Zein Batara Tour & Travel telah menjalankan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dalam enam aspek utama pelayanan: administrasi, transportasi, bimbingan, konsumsi, kesehatan, dan perlindungan. Pelayanan administrasi meliputi pengurusan dokumen seperti paspor dan visa. Pelayanan transportasi mencakup pengaturan perjalanan dari daerah asal menuju embarkasi. Bimbingan dilakukan melalui manasik yang cukup intensif. Konsumsi dan kesehatan diperhatikan melalui penyediaan makanan halal dan layanan medis. Perlindungan diberikan melalui pendampingan selama proses perjalanan. Sebagian besar jemaah memberikan respon positif terhadap pelayanan yang diterima, meskipun terdapat beberapa saran untuk perbaikan di masa mendatang.