

ABSTRAK

Diyah Angraeni, 180104030049. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umrah Pada PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin*. Pembimbing (I) Drs. Ahmad Rijali, M. Pd, Dan Pembimbing (II) Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 2023.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Peningkatan Minat Bergabung, Jemaah Umrah, PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin

Upaya untuk meningkatkan minat jemaah memerlukan penerapan strategi pelayanan yang efektif. Strategi tersebut harus mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal, sehingga jemaah merasa puas atas pelayanan yang diterima. Kepuasan ini diharapkan dapat mendorong terbentuknya hubungan yang kuat dan berkelanjutan antara jemaah dengan perusahaan dalam jangka Panjang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin dalam upaya meningkatkan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah di wilayah Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari karyawan PT. Wahyu Titian Insani serta jemaah yang telah melakukan pendaftaran melalui biro tersebut.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka meningkatkan jumlah jemaah umrah, PT. Wahyu Titian Insani perlu mengimplementasikan strategi pelayanan yang bersifat menyeluruh. Strategi tersebut mencakup peningkatan mutu pelayanan melalui sikap yang ramah, profesional, dan responsif, serta memastikan jemaah memahami tata cara pelaksanaan ibadah dengan baik. Di samping itu, upaya promosi juga dilakukan secara optimal melalui media cetak dan media sosial, serta dengan menghadirkan tokoh-tokoh ustadz yang dikenal luas. Penawaran paket perjalanan yang kompetitif, harga yang terjangkau, variasi fasilitas, serta opsi pembayaran yang fleksibel menjadi daya tarik tersendiri bagi calon jemaah. Penguatan sumber daya manusia dilakukan melalui perekrutan dan pelatihan staf yang profesional, termasuk *tour leader* yang telah bersertifikasi. PT. Wahyu Titian Insani juga mengedepankan tiga konsep utama dalam layanannya, yaitu pendampingan, pembimbingan, dan pelayanan langsung kepada jemaah. Selain itu, biro ini menjunjung prinsip-prinsip dasar seperti keselamatan (*safety*), kepercayaan (*trust*), dan kepemimpinan (*leading*), serta menerapkan pendekatan humanis dan persuasif dengan nuansa kekeluargaan dalam setiap interaksi dengan jemaah.