

ABSTRAK

Azwar Rizaldy : 180104030080 Manajemen Pelayanan Umroh Pada PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru. Dosen Pembimbing Zainal Pikri, Ph.D, S.Ag, M.A. dan Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. Tahun 2025.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan, Manajemen Pelayanan, Umroh, Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengawasan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji dan memahami penerapan manajemen pelayanan umroh di PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan pelayanan yang profesional, aman, dan nyaman dalam pelaksanaan ibadah umroh, mengingat tingginya minat umat Islam di Indonesia untuk menunaikan ibadah tersebut. Sebagai biro perjalanan umroh, PT. Mubarak Raya Wisata berkomitmen memberikan layanan optimal melalui sistem manajemen yang terencana dan berfokus pada kepuasan jemaah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan manajer divisi pelayanan perusahaan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa manajemen pelayanan umroh di PT. Mubarak Raya Wisata mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan yang dijalankan dengan baik. Tahapan pelayanan meliputi pendaftaran secara online, bimbingan manasik dua tahap, penyediaan akomodasi dan transportasi, hingga evaluasi pelayanan setelah kepulangan jemaah. Perusahaan juga menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten dan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan. Kendala yang dihadapi meliputi keterlambatan visa, perubahan jadwal penerbangan, dan adaptasi jemaah lansia, yang ditangani melalui pembentukan tim layanan darurat serta pelatihan berkala untuk staf. PT. Mubarak Raya Wisata juga memiliki rencana jangka panjang untuk menjadi biro perjalanan haji dan umroh unggulan secara nasional maupun internasional.