

## ABSTRAK

**Hatiyah,** 190104030139, *Pelayanan Prima Ibadah Umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin Tahun 2024.* Pembimbing: (I) Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc dan (II) Rahmi Yuningsih Puteri, SE. MM. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2025

**Kata Kunci:** *Pelayanan Prima, Ibadah Umrah*

PT. Kamilah Berkat Guru merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa khususnya di bagian biro perjalanan haji dan umrah. Travel ini memiliki *tagline* yang menarik yaitu "*Harga Minimal, Layanan Maksimal Asli Banua Asli ASWAJA*". PT. Kamilah Berkat Guru berkomitmen menjadi penyelenggara haji dan umrah yang menyediakan pelayanan berkualitas, harga yang terjangkau, dan mengikuti ibadah sesuai Ahlusunnah Wal Jamaah (ASWAJA).

Fokus permasalahan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima melalui faktor A6 yakni kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*) di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin dan faktor pendukung serta penghambat dalam memberikan pelayanan prima terhadap jemaah umrah. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Bapak Fakhrie Hanief (pimpinan kantor), Bapak Ahmad Muhadits, Bapak Muhammad Rizky Ramadhani, Ibu Nurnajwa (karyawan) serta jemaah umrah tahun 2024 Ibu Esa dan Ibu Hj. Faridah. Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini bahwa pihak Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru berusaha melakukan pelayanan prima melalui faktor A6 terhadap pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan transportasi ketika keberangkatan. Jemaah yang datang ke kantor disambut dengan baik seperti mengucapkan salam dan dibukakan pintu. Pada pelayanan administrasi, karyawan melayani dengan menunjukkan sikap 5S (senyum, salam, sopan, santun, dan sapa) dan berusaha membuat jemaah nyaman ketika berada dalam kantor. Pelayanan bimbingan diberikan dengan baik melalui pemilihan pembimbing yang berpengalaman, menguasai ilmu tentang umrah, dan sesuai visi misi perusahaan. Pihak travel memberikan pelayanan transportasi dengan maskapai yang berkualitas dan nyaman untuk jemaah. Faktor pendukung dalam pelayanan yaitu tidak ada pungutan liar diluar harga paket ibadah sedangkan faktor penghambat adalah keterlambatan koper jemaah menjelang keberangkatan.