

ABSTRAK

Nisa Ariyanti. 220104030199, *Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.* Skripsi. Pembimbing I H. Muhammad Maburr, Lc., M.Ag dan Pembimbing II Sri Anafarhanah, SEI., MSI., pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Administrasi, Jemaah Umrah, PT. Alifa Raya Tour.

Pelayanan administrasi jemaah umrah berperan penting dalam mendukung kelancaran pendaftaran, pengurusan dokumen, dan persiapan keberangkatan. Pengelolaan administrasi yang kurang baik dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan dan kenyamanan jemaah. Oleh karena itu, pelayanan administrasi perlu dikelola dengan baik agar proses keberangkatan Jemaah berlangsung tertib, nyaman, dan sesuai ketentuan. Penelitian ini mengkaji manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah serta perspektif beberapa orang jemaah terhadap pelayanan administrasi pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Direktur Utama, staf operasional dan Jemaah umrah PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilaksanakan melalui fungsi manajemen *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC). Tahap *planning* dilakukan melalui penyusunan paket perjalanan, jadwal keberangkatan, fasilitas, biaya umrah, serta adanya *briefing* terhadap petugas sebelum keberangkatan. Tahap *organizing* dilaksanakan secara fleksibel melalui pembagian tugas serta koordinasi langsung antar staf dan pimpinan meskipun belum memiliki SOP tertulis. Tahap *actuating* dilakukan melalui proses pendaftaran, verifikasi dokumen, penginputan data ke dalam SISKOPATUH, serta didukung komunikasi melalui WhatsApp dan pendampingan kepada jemaah dalam pengurusan administrasi. Tahap *controlling* dilakukan melalui pengecekan dan koreksi administrasi secara langsung oleh pimpinan sebelum keberangkatan.

Adapun perspektif beberapa orang jemaah terhadap pelayanan administrasi menunjukkan bahwa mereka memperoleh informasi yang jelas, mendapatkan pendampingan dalam pengurusan dokumen, serta merasakan kemudahan dalam proses administrasi dan persiapan keberangkatan umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.