ABSTRAK

Norazizah. 180104030027. *Analisis Kinerja Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin (Studi Kasus).* Pembimbing: (1) Dr. H. Muhammad Abduh, MA dan Pembimbing (II) Restu Khaliq, SE., MM. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2022

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Ibadah Haji dan Umrah

Banyaknya penyelenggara ibadah haji dan umrah pada saat ini, menjadikan antara satu dengan yang lainnya bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan sebanyak mungkin. Dengan kinerja pelayanan yang benar dan tepat maka akan menjadi suatu hal yang identik dengan penampilan yang khusus dan berbeda. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin merupakan salah satu yang menggunakan kinerja pelayanan yang benar dan tepat dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, pada observasi awal peneliti menemukan permasalahan di bidang administrasi yang masih menggunakan cara manual dalam pengoperasionalnya. Hal ini ditunjukkan dengan penginputan data-data jamaah yang belum terkomputerisasikan dengan baik. Pelayanan administrasi pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin terkendala di penginputan data jamaah, penyimpanan data dan data pembayaran jamaah yang melakukan transaksi dengan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dan kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan cara menggambarkan, menguraikan dan menjelaskan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kinerja pelayanan yang diciptakan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah terlaksana dengan baik. Akan tetapi, masih ada yang harus ditingkatkan lagi, yaitu kemampuan karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dalam memahami spesifikasi kebutuhan para jamaahnya. Salah satunya seperti pelayanan dalam administrasi yang masih menggunakan cara manual, sehingga menyebabkan pengoperasian aplikasi (penginput data) tidak terealisasikan dengan baik dan menyebabkan belum terpenuhinya karyawan dalam memahami spesifikasi kebutuhan para jamaah.