ABSTRAK

Hidayatunnisa, 210104030102, *Pelayanan Jemaah Umrah Pada Pt. Kaltrabu Indah.* Pembimbing: Drs. Ahmad Rijali, M. Pd dan Rahmi Yuningsih Puteri, SE, MM Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Antasari. Banjarmasin 2026.

Kata Kunci: Pelayanan Jemaah, Umrah, PT. Kaltrabu Indah, Kualitas Pelayanan, Travel Umrah.

Pelayanan jemaah umrah merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Jemaah tidak hanya membutuhkan keberangkatan ke Tanah Suci, tetapi juga memerlukan pelayanan sejak pendaftaran, pengurusan administrasi, pembekalan manasik, penyediaan perlengkapan, pendampingan ibadah, hingga kepulangan. Oleh karena itu, biro perjalanan umrah dituntut memberikan pelayanan yang jelas, tertata, dan bertanggung jawab.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara sistematis untuk menggambarkan pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah secara umum sudah berjalan cukup baik. Pelayanan tersebut terlihat melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi penyediaan brosur, buku panduan manasik, itinerary perjalanan, perlengkapan umrah, pengurusan administrasi dan visa, komunikasi melalui WhatsApp, pembekalan manasik, pendampingan pembimbing ibadah, serta perhatian terhadap jemaah lanjut usia, jemaah pemula, dan jemaah yang sudah berulang kali berangkat.

Faktor pendukung pelayanan meliputi pembimbing yang berpengalaman, komunikasi yang mudah, administrasi yang tertata, kesesuaian informasi dengan realisasi pelayanan, serta adanya petugas yang menangani keluhan. Adapun faktor penghambatnya meliputi perbedaan latar belakang jemaah, keterbatasan waktu manasik bagi jemaah pemula, perbedaan fasilitas antar paket, kebijakan perlengkapan bagi jemaah yang sudah sering berangkat, kondisi cuaca, perbedaan selera konsumsi, dan kendala teknis di lapangan.