

ABSTRAK

Ma'rifatun Ni'mah, NIM. 1840310046, Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah Tour Dan Travel Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022, Program Strata 1 (S.1) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk: 1) mengetahui perencanaan (*planning*) di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah. 2) Penjelasan mengenai pengorganisasian (*organizing*) di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah. 3) Untuk mengetahui Pelaksanaan (*actuating*) di PT. Arwaniyyah dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah. 4) Penjelasan mengenai pengawasan (*controlling*) di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah.

Melalui metode deskriptif kualitatif dan penelitian lapangan (*field research*), penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini didapatkan melalui berbagai sumber yang mempunyai relevansi terhadap permasalahan yang telah dikaji. Data tersebut diperoleh melalui proses wawancara dengan pimpinan atau direktur utama dan pengurus harian di PT. Arwaniyyah Kudus.

Hasil penelitian ini adalah proses manajemen pelayanan melalui fungsi-fungsi manajemen, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerak atau pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan atau evaluasi) guna menjaga minat calon Jemaah haji dan umrah, di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Hasil yang didapatkan bahwa PT. Arwaniyyah menggunakan perencanaan program kerja yang sudah tersusun sebelumnya secara tertulis dan terjadwal. Kemudian struktur organisasi atau kepengurusan menyesuaikan dengan struktur kepengurusan harian karena sudah tersusun berdasarkan dengan *job description* atau tugas yang sudah dibuat, hanya sedikit revisi apabila dibutuhkan. Pada proses pelaksanaan (*actuating*) PT. Arwaniyyah memberikan pelayanan yang prima, mengutamakan kenyamanan, keamanan dan kesenangan jemaah serta melaksanakan kegiatan sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat sebelumnya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, ada pula cara khusus yang dilakukan PT. Arwaniyyah untuk menjaga minat Jemaah Haji dan Umrah dengan membuat program kerja seperti pengajian rutin yang diperuntukkan Jemaah maupun calon Jemaah haji dan umrah. Evaluasi yang dilakukan dengan menyusun laporan setelah melaksanakan kegiatan, dilakukan pada bulan muharram. Adapun cara khusus yang digunakan PT. Arwaniyyah untuk menarik calon Jemaah dengan mengadakan pengajian dengan tujuan mempererat silaturahmi dengan Jemaah haji maupun umrah, dan melalui pendekatan kepada Jemaah dan mempromosikan pelayanan-pelayanan yang ditawarkan, sehingga mendapat kepercayaan dari calon Jemaah.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Jemaah, Haji, Umrah