

ABSTRAK

Nafisatun Nisa, 1940310054, Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh di Al-Fairus Tours, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2023.

Penelitian ini adalah studi analisis untuk menerapkan fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours yang sesuai dengan (SOP) *Standar Operating Procedure*, penerapan fungsi manajemen yang baik menjadi salah satu daya tarik jamaah untuk bisa bergabung di Al-Fairus Tours sehingga peningkatan jamaah signifikan di setiap tahunnya.

Fokus dalam penelitian ini ialah 1) fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours 2) faktor pendukung dan penghambat fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours. penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan diskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 1) observasi, 2) wawancara, 3) dokumentasi. Analisis pengumpulan data menggunakan 1) reduksi data, 2) display data, 3) analisis perbandingan, 4) penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan 1) perpanjangan pengamatan, 2) ketekunan pengamatan, 3) menggunakan bahan referensi. Peneliti memperoleh data wawancara dengan pimpinan Al-Fairus Tours, karyawan Al-Fairus Tours, pembimbing Al-Fairus Tours, jamaah Al-Fairus Tours dan alumni Al-Fairus Tours.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Al-fairus Tours berjalan dengan baik terbukti dengan memiliki program layanan kerja seperti: 1) KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Reguler), 2) badal haji dan badal umroh, 3) tabungan cicilan umroh, 4) paket umroh group, 5) paket wisata domestic selain layanan kerja Al-Fairus juga memiliki program kegiatan seperti: 1) program pra umroh / persiapan umroh, 2) program saat umroh, 3) program pasca umroh. adapun dalam penerapan fungsi manajemen terdapat beberapa faktor pendukung yaitu, 1) Al-Fairus Tours memiliki SDM yang cukup dengan kinerja secara team dan sesuai dengan (SOP) *Standard Operating Procedure*, 2) memiliki pembimbing yang profesional, berpengalaman, dan tokoh ulama di pekalongan, 3) memiliki sarana dan prasarana yang mendukung, 4) memiliki komunikasi yang baik antara karyawan dan jamaah, 5) materi pembimbingan manasik yang mudah di pahami jamaah. Selain faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat yaitu, 1) berkas jamaah yang kurang lengkap, 2) jamaah yang lanjut usia susah untuk di ajak berkomunikasi, 3) terjadi perubahan jadwal pesawat/ delay pesawat, 4) kendala dalam pemesanan tiket pesawat dan tiket hotel.

Kata Kunci: *Fungsi Manajemen, Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh*