

ABSTRAK

Khiiyarotun Nisya' (1740310022), Skripsi dengan judul: “*Pengelolaan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata Kudus*”. Peneliti dalam membuat skripsi ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan dan pelayanan jamaah haji dan umrah di biro travel PT. HPW Kudus dan menganalisa aspek pendukung dan aspek penghambat dalam mengelola wisata religi dalam perusahaan.

Skripsi ini menggunakan jenis penelitian lapangan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (*field research*). Pengumpulan data-data penelitian menggunakan metode wawancara kepada pemimpin perusahaan dan karyawan serta dokumentasi yang diperoleh dari PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, serta sumber referensi yang mengenai topik skripsi ini. Dalam hal ini seperti kapasitas narasumber merupakan orang-orang yang memiliki kapasitas yang mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Peneliti menilai bahwa narasumber yang dipilih cukup untuk bisa menjawab tentang penelitian ini.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pengelolaan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. HPW Kudus berjalan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Fungsi manajemen meliputi pengelolaan operasional wisata religi dalam pelaksanaan Haji maupun Umrah. Fungsi perencanaan telah dilaksanakan dengan merencanakan bimbingan manasik haji di Tanah Air dan di Tanah Suci. Pada fungsi pengorganisasian telah menyusun struktur dengan baik di antaranya pelindung, pemimpin perusahaan, manajer, divisi haji dan umrah, divisi marketing/tour, dan juga supporting staff. Dalam pelaksanaannya, manajemen pelayanan jamaah Haji dan Umrah ditemukan faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor pendukung pelaksanaan manajemen perusahaan terdapatnya usulan-usulan dari para jamaah yang menjadikan motivasi bagi perkembangan perusahaan PT. HPW Kudus dan kegiatan manasik dilakukan 2x, supaya para jamaah bisa lebih memahami arti daripada perjalanan haji maupun umrah. Sedangkan faktor penghambat perusahaan salah satunya kurangnya SDM yang memadai dan penerimaan materi oleh jamaah yang usianya sudah lanjut ataupun terdapat jamaah yang kondisinya kurang memadai.

Kata Kunci : *Pengelolaan, Wisata Religi, Pelayanan*