

## ABSTRAK

**Risma Khusnul Muffarida, NIM. 1840310101, Implementasi Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama'ah Pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, Program Strata 1 (S.1) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Isntitut Agama Islam Negri (IAIN) Kudus.**

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui implementasi manajemen haji dan umrah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, (2) untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan jama'ah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, (3) untuk menegetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan haji dan umrah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.

Penelitian dilaksanakan dengan memakai jenis penelitian *field research* dengan pendekatan kualitatif. Arti *field research* ialah suatu penelitian atau penyelidikan dimana peneliti langsung turun ke lapangan untuk mencari bukti-bukti untuk mendekati kebenaran. Adapun metode yang dipakai untuk mengumpulkan data ini melalui penggunaan teknik *interview* atau wawancara, observasi atau pengamatan, serta dokumen yang didapatkan dari sumber yang mempunyai relevansi terhadap permasalahan penelitian. Data ini diperoleh melalui interview dengan pimpinan, staf dan jama'ah.

Hasil penelitian Implementasi Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama'ah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus adalah dengan menerapkan fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan dalam mensejahterakan calon jama'ah haji dan umrah mulai dari menyusun rencana kegiatan, menetapkan waktu pelaksanaan dari program kerja yang disusun, membagi pekerjaan dan tugas dari masing-masing struktur organisasi, memberikan motivasi, bimbingan, serta mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan. Pelayanan yang diberikan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan, bimbingan manasik di Tanah Air, bimbingan manasik di Tanah Suci, dan bimbingan pasca Ibadah haji dan umrah, perlindungan asuransi, pengurusan dokumen jama'ah yang hilang selama perjalanan Ibadah haji dan umrah, dan porsi yang dimiliki oleh Kemenag. Faktor pendukung pelayanan haji dan umrah PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus meliputi: Kelembagaan Arwaniyyah memiliki ikatan yang kuat dengan masyarakat Kudus, mempunyai pembimbing yang sudah lulus serifikasi, dan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap. Faktor penghambat meliputi: adanya aturan-aturan yang harus dipatuhi seperti menerapkan protokol kesehatan saat melakukan pelayanan, tertundanya keberangkatan para calon jama'ah haji dan umrah, dan jama'ah yang tidak segera memberikan keterangan data secara valid.

**Kata Kunci : Implementasi, Manajemen Haji dan Umrah, Pelayanan**