

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Strategi Pendamping Umroh Dalam Menghadapi Perilaku Jama’ah Di PT. Brahmana Muda Sentosa**”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh minimnya pengetahuan para jamaah tentang ibadah haji dan beragamnya perilaku para jamaah yang dinilai masih belum efisien dalam melakukan pembinaan di PT. Brahmana Muda Saentosa. Untuk menindaklanjuti permasalahan ini penulis terjun langsung kelapangan guna mencari data yang akurat dengan cara mewawancarai kepala PT. Brahmana Muda Sentosa dan para jamaah di PT. tersebut sebagai narasumber. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya jamaah yang tertinggal dalam pemahaman mengenai ibadah haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara datang langsung ke tempat terjadinya masalah. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor PT Brahmana Muda Sentosa. Yang beralamatkan di Jalan Inspektur Marzuki No. 29, Siring Agung, Kec. Ilir Bar. I, kota Palembang, Sumatera selatan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden, hal ini guna mendapatkan data yang valid dan fakta-fakta yang ada di lapangan atau tempat penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Adapun data primer dalam penelitian ini merujuk langsung kepada wawancara narasumber dan hasil wawancara dari para jama’ah, sedangkan data sekundernya yaitu diperoleh dari buku-buku, artikel yang berkaitan dengan penelitian dan dokumentasi arsip maupun kegiatan dari Kantor PT. Brahmana Sentosa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dalam pendampingan umrah para jamaah di PT. Brahmana Sentosa, yaitu dengan cara memberikan satu persatu id card kepada para jamaah, hal ini dilakukan agar mudah dalam mencari jamaah yang terpisah dari rombongan. Id card tersebut di kalungkan dileher masing-masing jamaah dan dibagian belakang id card tersebut sudah tertera nama Muthoif, hotel, nomer handphone serta nama Tour Leader sehingga mudah meminta bantuan kepada orang-orang disana. Adapun faktor pendukung pendampingan di PT. Brahmana Sentosa yaitu sebagai leader yang memandu harus menyiapkan pengeras suara dan menyiapkan bendera Travel.

Kata Kunci: *Pendamping Umroh, Jama’ah, PT. Brahmana Muda Sentosa*