

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang “Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Dalam Menyesuaikan Kenaikan Biaya Umrah Di PT. Bumi Nata Wisata Palembang” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah setelah kenaikan biaya umrah, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah umrah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan sumber data sekunder dan primer. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil yang didapatkan dari penelitian untuk Mengetahui Pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah setelah kenaikan biaya umrah dengan cara menerapkan enam tahapan dari teori yang dikemukakan oleh Imam Syakani: Adapun manajemen yang telah direncanakan: merekrut sumber daya manusia yang baik, ramah, dan tanggap serta memiliki skill, memberikan pelatihan kepada para pegawainya, memberikan bimbingan dan pelatihan kepada jamaah, serta memberikan layanan informasi dan kemudahan pembayaran. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah umrah yakni letak kantor yang strategis dan mudah dijangkau jamaah, Memiliki Tour Leader atau pembimbing umrah yang berkompeten dan bersertifikasi. PT. Bumi Nata Wisata memiliki izin legalitas resmi sebagai penyelenggara perjalanan ibadah Umrah PT. Bumi Nata Wisata. sedangkan kendala dalam proses pelayanan, yaitu kurangnya sumber daya manusia atau pegawai di PT. Bumi Nata Wisata, kurangnya fasilitas dalam ruangan dan kantornya sangat sempit, dan banyak ketidak sinkronan dokumen pribadi calon jamaah umrah, sehingga menyulitkan proses administrasi. manajemen pelayanan yang dilakukan PT. Bumi Nata Wisata.

Kata Kunci : *Manajemen pelayanan, Kenaikan Biaya*