

ABSTRAK

Alghifary Bilal Rabbani: Manajemen Layanan Akomodasi Jamaah Haji Pada TRAVEL PT. BIRO PERJALANAN WISATA PROCONFO INDAH (PROIN) 2025

Penyelenggaraan ibadah haji memerlukan pengelolaan layanan yang baik agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan nyaman dan lancar. Biro perjalanan haji memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, terutama dalam aspek akomodasi yang meliputi penginapan, catering, dan perlengkapan ibadah. Oleh karena itu, manajemen layanan akomodasi perlu dikelola secara baik agar kebutuhan jamaah selama berada di tanah suci dapat terpenuhi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen layanan penginapan jamaah haji, layanan catering jamaah haji dan juga layanan perlengkapan jamaah haji pada PT BPW Proconfo Indah (PROIN). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan jamaah haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan akomodasi jamaah haji pada PT BPW Proconfo Indah telah dilaksanakan melalui penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Layanan penginapan dipilih berdasarkan lokasi dan fasilitas yang mendukung kenyamanan jamaah, layanan catering disediakan dengan memperhatikan standar kebersihan dan kebutuhan jamaah, serta perlengkapan ibadah disiapkan sebelum keberangkatan dan didistribusikan secara terorganisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan akomodasi jamaah haji pada PT BPW Proconfo Indah telah dilaksanakan secara sistematis sehingga dapat mendukung kelancaran dan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah haji.

Kata Kunci: Akomodasi Haji; Layanan konsumsi; Manajemen Layanan; PT BPW Proconfo Indah; Penginapan Jamaah; Perlengkapan Ibadah.