

## ABSTRAK

**Rizaldi Ahmad Biben: *Pelayanan Haji Furoda di PPIU Jannah Firdaus (Studi Deskriptif Pelayanan di Jakarta Barat Tahun 2023)***

Haji Furoda adalah haji khusus yang diselenggarakan travel tertentu. Visa haji furoda diperoleh melalui undangan dari pemerintah kerajaan Arab Saudi diluar kuota visa haji yang dijatahkan kepada Kemenag RI. Travel Jannah Firdaus sebagai penyedia jasa pelayanan haji furoda siap untuk memberikan pelayanan terbaik pada jemaah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan haji furoda pada PPIU Jannah Firdaus. Untuk mengetahui strategi pelayanan haji furoda pada PPIU jannah Firdaus. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelayanan haji furoda di Travel Jannah Firdaus.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini melalui reduksi data, tampilan data, dan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini, pelayan haji furoda PPIU jannah Firdaus berusaha memberikan pengalaman ibadah haji furoda yang baik bagi jemaah, memberikan kenyamanan dalam ibadah, dan berkomitmen untuk melakukan pelayanan yang terbaik. Strategi yang digunakan untuk pelayanan haji furoda seperti memberikan potongan harga tetapi dengan memberikan fasilitas terbaik sebagaimana paket yang disediakan. Faktor penghambat seperti regulasi yang berubah-ubah, perubahan jadwal jemaah, kondisi global, dan persaingan ketat antar travel, faktor penghambat tersebut berusaha diatasi semaksimal mungkin untuk memberi kenyamanan terhadap jemaah, dan faktor pendukung seperti sumber daya yang memadai, produk yang berkualitas, teknologi yang mumpuni, dan reputasi perusahaan yang baik, menjadi sumber kekuatan bagi Travel Jannah firdaus supaya terus berkembang dan selalu memberikan pelayanan terbaik.

***Kata Kunci: Haji Furoda, Travel, Pelayanan Prima***