



## ABSTRAK

Ria Dwi Lestari, 2018: *Manajemen Pelayanan PT. Arminareka Perdana cabang Pekanbaru Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan penulis mengenai manajemen pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru. Pada penelitian ini ternyata terdapat kekecewaan jamaah terhadap pelayanan PT. Arminareka Perdana ini dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam menyelenggarakan Haji dan Umroh dan bagaimana manajemen pelayanan PT. Arminareka menurut ekonomi syariah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan PT Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh ditinjau dari perspektif ekonomi syariah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 80 orang jamaah haji dan umrah dan 4 orang pengurus.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu mengambil sampel dari responden yang dapat ditemui pada saat penelitian sebanyak 40 orang jamaah dan 4 orang pengurus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di PT Arminareka sudah baik tetapi masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan dalam pelayanan, yaitu dalam menyediakan tempat tunggu, lambatnya dalam merespon keluhan jamaah. Ditinjau menurut ekonomi syariah, manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru belum sesuai dengan prinsip syariah karena sudah *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, *istiqamah* dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Pelayanan menurut Ekonomi Syariah

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.