ABSTRAK

Fauzanah, 2015. ***Manajemen Operasional Jemaah Umrah Di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.***

Kata kunci: Manajemen Operasional

PT. Mina Wisata Islami adalah salah satu perusahaan biro jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan umrah dengan menawarkan atau memberikan harga yang cukup mahal dibanding dengan harga umum yang ditawarkan oleh biro jasa umrah lainnya. Dengan harga yang cukup mahal tersebut peneliti ingin mengetahu bagaimana manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya?.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian dalam bentuk kualitatif deskriptif yaitu menggambarkan keadaan lapangan secara apa adanya.

PT. Mina Wisata Islami memiliki beberapa standar khusus dalam operasioanalnya. Standar operasional yang dibuat untuk dijadikan panduan operasional perusahaan agar dapat mengurangi kesalahan dan turus dapat memperbaiki sistem yang ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori sepuluh keputusan Operasional yang harus diperhatikan oleh perusahaan. PT. Mina Wisata Islami telah melakukan standar sesuai dengan teori karena dari sepuluh keputusan tersebut telah diperhatikan. Kualitas yang diberikan PT. Mina Wisata Islami Perupa fasilitas pelayanan selama di tanah air dan di tanah suci. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan adalah PT. Mina Wisata Islami memiliki standar yang dibuat dengan sekuen, mulai dari prosedur pengisian formulir, penyerahan persyaratan, pengurusan dokumen, pembayaran dan pelaksanaan programnya. Adapun dalam prosesnya PT. Mina Wisata Islami juga memiliki standar sebagai tata letak pendukung operasionalnya, seperti: kualitas dan desain produk, lokasi, SDM, serta pemeliharaan sistem.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id