

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Resty Febriani Nim 3621036 Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah, Falkultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan judul **“Analisis Strategi Komunikasi Pada Layanan Haji Di Kementerian Haji dan Umrah Kota Bukittinggi.”**

Penelitian ini muncul karena adanya kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas strategi komunikasi dalam layanan haji di Kementerian haji dan umrah kota bukittinggi. Pelaksanaan layanan haji melibatkan berbagai proses yang kompleks, mulai dari pendaftaran, pembinaan manasik, pengelolaan administrasi, hingga pemberangkatan jamaah. Dalam pelaksanaannya, komunikasi menjadi factor penting untuk memastikan informasi dapat dipahami dengan jelas oleh jamaah.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi yang diterapkan dalam layanan haji, serta menggambarkan fenomena komunikasi yang terjadi secara nyata di lapangan. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan dan menganalisa strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kementerian haji dan umrah kota bukittinggi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan dalam layanan haji di Kementerian haji dan umrah kota bukittinggi dilakukan melalui berbagai pendekatan komunikasi, baik secara langsung maupun melalui berbagai pendekatan komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Strategi komunikasi tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada jamaah terkait prosedur pendaftaran, jadwal keberangkatan, kuota haji, serta kebijakan terbaru yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Publik, Layanan Haji