

ABSTRAK

Citra Putri Pertiwi, (NIM 1940310050) “Implementasi Manajemen Strategi Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus” Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus, 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan yang optimal dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dalam penelitian ini ada 2 sub yang akan diteliti oleh penulis, yakni : manajemen pelayanan yang optimal dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh serta faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan yang optimal dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrah. Penulis menggunakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan sumber data yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak pimpinan, staff, jamaah, dan juga calon jamaah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus. Hasil penelitian dan pembahasan pada skripsi ini adalah manajemen pelayanan yang optimal dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrah pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus meliputi pelayanan pendaftaran dan pembinaan selama di tanah air dan juga pembinaan sesampai di tanah suci. Dan dalam melayani jamaah haji dan umrah tentu saja juga ada faktor pendukung dan penghambatnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1).Salah satu cara untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh jamaah dalam menentukan lembaga biro perjalanan ibadah haji dan umrah yaitu dengan mencari lembaga yang memiliki karyawan yang profesional, memiliki sarana dan prasarana yang baik, memiliki semua produk yang dibutuhkan oleh para jamaah, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada para jamaah. 2).Dalam melakukan manajemen PT Dewangga Travindo Kudus selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dalam jangka pendek maupun jangka panjang.3)Dalam penyelesaiannya, PT Dewangga Travindo Kudus selalu menerapkan fungsi suatu manajemen dan selalu update dalam perkembangan dunia bisnis dibidang biro perjalanan ibadah haji dan umrah.

Kata Kunci : Implementasi, Manajemen Strategi, Pelayanan yang Optimal