

ABSTRAK

Hj. Faridatul Munirah. 200104030039. *Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung* Pembimbing I Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag dan Pembimbing II Sri Anafarhanah SEI., MSI, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah Umrah, PT. Nurza Tanjung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan di PT. Nurza Tanjung, sebuah perusahaan yang bergerak di industri perjalanan umrah, dengan menyoroti faktor penunjang, hambatan, dan solusi strategis. Pendekatan penelitian menggunakan teori *Resource-Based View* (RBV), teori manajemen perubahan, dan strategi diversifikasi. Faktor-faktor penunjang meliputi sumber daya manusia berkualitas, infrastruktur yang memadai, komitmen manajemen, serta kerja sama dengan mitra strategis. Namun, hambatan seperti kurangnya koordinasi antardepartemen, keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, variasi kebutuhan jamaah, dan persaingan yang ketat menjadi tantangan dalam implementasi strategi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan koordinasi internal, pemanfaatan data untuk personalisasi layanan, pelatihan teknologi, diversifikasi layanan, dan evaluasi mitra kerja merupakan pendekatan strategis yang efektif untuk mengatasi hambatan tersebut. Implementasi teknologi seperti sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi langkah kunci dalam meningkatkan efisiensi dan personalisasi layanan. Selain itu, diversifikasi layanan berupa paket wisata religi dan evaluasi berkala terhadap mitra kerja mampu meningkatkan daya saing perusahaan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan memanfaatkan sumber daya internal secara optimal, mengelola perubahan dengan efektif, dan terus berinovasi, PT. Nurza Tanjung dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan posisi kompetitif di industri perjalanan umrah. Rekomendasi strategis ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk menghadapi tantangan dan mencapai keberlanjutan jangka panjang.