

ABSTRAK

Nor Hanifa Hasanah, 2022. *Manajemen Strategi Pt. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pengunduran Keberangkatan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing I Syaipul Hadi, S.IP, MA. Pembimbing II Hj. Jumi Herlita, M.Sc.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Pelayanan, Pengunduran Umrah, Pandemi Covid-19

Indonesia selaku salah satu negeri yang mempunyai jumlah penduduk beragama Islam terbanyak di dunia, melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji serta umrah setiap tahunnya. Namun, pada tanggal 2 Juni 2020, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dibatalkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Hal ini ditetapkan terkait dengan adanya virus menular yang menyerang siapa saja. Virus ini bernama *Coronavirus Disease-2019* atau biasanya disebut Covid-19. Dampak penghentian sementara perjalanan ibadah umrah mengharuskan seluruh biro travel menjadwalkan ulang pemberangkatan jemaah umrah. Dengan adanya penjadwalan ulang jemaah, maka biro travel harus membuat strategi untuk mempertahankan keberlangsungan travelnya dengan membuat konsep pelayanan khusus dan istimewa dalam melayani para jemaah ibadah umrah selama menunggu kepastian ijin pembukaan keberangkatan umrah. Maka berdasarkan itu, banyak dari pengelola travel berusaha untuk membuat konsep pelayanan khusus dan istimewa dalam melayani para jemaah ibadah umrah selama menunggu kepastian ijin pembukaan keberangkatan umrah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19. Serta mengetahui apa saja kendala terhadap manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data-data primer dan sekunder dari hasil wawancara dan dokumentasi serta meningkatkan pelayanan umrah yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin saat pengunduran umrah pada masa pandemi covid-19. Data akan dianalisa menggunakan analisis SWOT.

Hasil dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa dalam merumuskan manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19 yaitu dengan cara menjaga kualitas pelayanan dari segala aspek, baik itu dari sumber daya manusia yang dimilikinya, termasuk juga ketaatannya pada peraturan yang berlaku. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dapat menghadapi kendala yang ada yaitu masalah administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, konsumsi dan kesehatan.