

ABSTRAK

RAHMA MUSTIKA. 210104030106. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Al-Taif Saudi Wisata*, Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd Pembimbing I dan Rahmi Yuningsih Puteri, MM Pembimbing II, pada Program Studimanajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2025.

Kata Kunci : Strategi, Peningkatan Kualitas Pelayanan, dan Umrah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya persaingan antar biro perjalanan umrah (PPIU) di Kalimantan Selatan, yang mendorong masing-masing penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas layanan. PT. Al-Taif Saudi Wisata merupakan salah satu PPIU yang menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam hal jumlah keberangkatan jemaah setiap tahunnya. Namun, dalam upaya mempertahankan kepercayaan dan loyalitas jemaah, perusahaan ini perlu terus menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah umrah yang diterapkan oleh PT. Al-Taif Saudi Wisata, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian menggunakan metode lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Al-Taif Saudi Wisata telah menerapkan strategi pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan ServQual. Secara fisik, perusahaan menyediakan perlengkapan ibadah lengkap dan kantor yang nyaman, namun media promosi digital belum optimal. Dalam hal keandalan, pelayanan yang dijanjikan sesuai realisasi, sehingga membangun kepercayaan jemaah. Staf menunjukkan daya tanggap yang baik, meski belum ada sistem pengelolaan keluhan yang terdokumentasi. Dari sisi jaminan, staf bersikap profesional dan mampu menangani situasi darurat dengan tenang. Empati juga terlihat dari perhatian terhadap jemaah lansia dan pemula. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan meliputi lokasi strategis, kinerja karyawan, dan izin resmi dari Kementerian Agama. Sedangkan hambatannya adalah Keterbatasan SDM, keterbatasan teknologi digital, fluktuasi nilai tukar mata uang, serta perubahan regulasi pemerintah.