

## ABSTRAK

**Than Thawi Jauhari: NIM. 210104030064.** *Manajemen Strategi Dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah di PT Pancar Ni'mah Martapura.*  
Pembimbing (I): Fahriansyah, M.Ag. (II): Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc.  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2025.

**Kata Kunci:** Manajemen Strategi, Kualitas Pelayanan, Ibadah Haji dan Umrah, PT. Pancar Ni'mah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yang menuntut biro perjalanan memiliki pengelolaan strategi yang terarah, profesional, dan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi pimpinan perusahaan, staf, serta jemaah haji dan umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Perumusan strategi dilakukan melalui perencanaan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan jemaah dan berlandaskan visi dan misi perusahaan. Implementasi strategi diwujudkan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), pelayanan staf yang ramah dan responsif, penyediaan fasilitas pendaftaran dan akomodasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan. Evaluasi strategi dilakukan melalui monitoring pelayanan, penerimaan umpan balik jemaah, dan tindak lanjut evaluasi secara berkala.

Faktor pendukung pelaksanaan manajemen strategi meliputi pengalaman perusahaan, kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai, serta pendekatan kekeluargaan kepada jemaah. Adapun faktor penghambat yang ditemukan antara lain perbedaan karakter jemaah, kendala koordinasi dengan mitra layanan, serta perubahan regulasi penyelenggaraan haji dan umrah. Secara keseluruhan, manajemen strategi di PT. Pancar Ni'mah Martapura telah diterapkan secara sistematis dalam menjaga kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.