

## ABSTRAK

**Aditya Dwi Purnama.** Implementasi Manajemen Strategi Pelayanan Travel Ash-Shiddiq Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang)

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas umat muslim bahkan termasuk negara dengan umat muslim terbesar didunia. Tercatat pada musim haji pada tahun 2022 jamaah terbanyak yang menunaikan ibadah haji berasal dari Indonesia yakni mencapai 100.051 jamaah atau setara dengan 10% dari total kuota jamaah haji yang disediakan pemerintah Arab Saudi untuk seluruh umat muslim didunia yang ingin menunaikan ibadah haji. Sehingga dengan melihat hal itu tentunya harus menjadi perhatian pemerintah Indonesia juga seluruh pihak penyelenggara untuk dapat memberikan fasilitas pelayanan yang optimal serta terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah agar menciptakan kenyamanan jamaah dalam melaksanakan ibadahnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan teknik analisis data secara kualitatif, yakni dengan reduksi data, *display* data, yang kemudian pada akhirnya dapat diambil kesimpulan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah siklus deming atau yang dikenal sebagai PDCA (Planing, Do, Chek, Act)(*plan, do, chek, act*) yang membahas tentang peningkatan kualitas secara terus menerus.

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours yakni dengan melakukan beberapa tahapan, yaitu melakukan perencanaan dengan menetapkan visi, misi dan tujuan serta melakukan analisis internal dan eksternal dengan menggunakan metode analisis SWOT, selanjutnya melakukan tahapan implementasi, setelah itu dilakukannya evaluasi secara menyeluruh agar mengetahui persentase keberhasilan dan untuk menemukan masalah, dan ketika masalah telah ditemukan maka akan ditindak lanjuti sebagai upaya untuk memperbaiki masalah.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa masalah yang timbul adalah tentang loyalitas jamaah pada program wadiah sebagai dampak dari pandemi dan regulasi pemerintah yang menutup sementara pemberangkatan haji dan umrah, namun kendala tersebut dapat diatasi dengan dibuatkannya aplikasi untuk mengecek dana wadiah yang ditabungkan oleh para calon jamaah, hal tersebut juga menjadi pembuktian dari tujuan perusahaan, yakni mudah, amanah, dan berkah.

**Kata Kunci :** Implementasi, Manajemen Strategi, Pelayanan, Ibadah Haji dan Umrah.