

## ABSTRAK

**Ariya Sofian:** Implementasi Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Jemaah Umrah Tahun 2025 (Studi Penelitian pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Miza Tour & Travel)

Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia menempatkan penyelenggaraan ibadah umrah sebagai sektor strategis dengan pertumbuhan yang pesat. Pada tahun 2025, tercatat 2.592 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) aktif secara nasional, termasuk 82 PPIU yang beroperasi di Kabupaten Bogor. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap PPIU untuk mengimplementasikan strategi pelayanan yang efektif, terukur, dan berorientasi pada kepuasan serta kemabruran jemaah. Miza Tour & Travel, sebagai PPIU yang baru memperoleh izin resmi Kementerian Agama RI pada tahun 2024 dengan nomor izin 14112300810380002, menjadi objek kajian yang relevan untuk menganalisis fenomena tersebut.

Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman.

Penelitian berpijak pada teori implementasi strategi Fred R. David (2016) melalui tujuh dimensi yaitu penetapan tujuan tahunan, penyusunan kebijakan, alokasi sumber daya, pengelolaan konflik, pembentukan struktur organisasi, manajemen SDM, dan pembangunan budaya organisasi serta teori kualitas Goetsch dan Davis (1994) yang mencakup dimensi produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Miza Tour & Travel telah mengimplementasikan ketujuh dimensi strategi secara terstruktur, dengan nilai amanah, ta'awun, dan ihsan sebagai fondasi budaya organisasi. Kualitas pelayanan tercermin dari angka *repeat order* dan referral sebesar 35 persen. Faktor penunjang meliputi kepemimpinan visioner, SDM tersertifikasi, dan kemitraan kuat di Tanah Suci. Adapun faktor penghambat mencakup keterbatasan sarana prasarana, tantangan musiman SDM, dan dinamika regulasi eksternal.

**Kata Kunci:** Implementasi Strategi, Kualitas Pelayanan, PPIU, Umrah, Fred R. David