

ABSTRAK

Dila Amelia Fazrila : Implementasi Strategi *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih adanya kesenjangan antara harapan jemaah dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh *tour leader* di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), seperti inkonsistensi komunikasi, koordinasi antar *tour leader*, dan pengelolaan waktu perjalanan yang berdampak pada kepuasan jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi *tour leader* dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan yaitu lima dimensi implementasi strategi menurut Fred R. David dan Forest R. David (2017), terdiri dari: penetapan tujuan tahunan, penerapan kebijakan, alokasi sumber daya, pengembangan budaya yang mendukung strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas *tour leader*, manajemen PPIU, staf administrasi, dan jemaah umrah. Keabsahan data diuji melalui triangulasi, reflektivitas, dan otentisitas, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPIU Madinah Iman Wisata telah menerapkan implementasi strategi *tour leader* secara cukup komprehensif dan sejalan dengan kerangka teori implementasi strategi. Penetapan tujuan tahunan dilakukan melalui pemetaan capaian tahun sebelumnya dan dikomunikasikan secara bertahap; kebijakan diterapkan melalui SOP yang melibatkan *tour leader*; alokasi sumber daya diprioritaskan pada kebutuhan jemaah; budaya kerja 6S dan nilai kekeluargaan mendukung konsistensi pelayanan; serta evaluasi dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan dengan kepuasan jemaah sebagai tolak ukur utama keberhasilan pelayanan. Meski demikian, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan mitra syiar dalam pemenuhan dokumen jemaah, keterbatasan fasilitas teknis, dan kebutuhan pendampingan *tour leader* yang lebih proporsional berdasarkan jenis kelamin jemaah.

Kata Kunci: Implementasi Strategi, *Tour Leader*, Kinerja Pelayanan, PPIU, Umrah