

ABSTRAK

Nifa Iksaprilia Rohmah, Strategi Travel Haji Dan Umrah Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah (Studi Deskriptif di PT. Paramuda Cahaya Nusantara, Tangerang Selatan)

Semakin berkembangnya zaman, di Indonesia muncul banyak sekali perusahaan travel haji dan umrah yang sudah berdiri, hal ini menjadikan sebuah persaingan antar travel satudengan yang lainnya, yang mengakibatkan para calon jamaah sudah memilih travel yang baik dan efisien dalam melayani pelaksanaan haji dan umrah. sehingga strategi pelayanan yang baik untuk para calon jamaah menjadi faktor penting bagi travel umrah.

Tujuan dari penelitian di PT. Paramuda Cahaya Nusantara adalah untuk mengetahui terkait perencanaan, penerapan, dan cara evaluasi yang digunakan pada strategi pelayanan PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap calon jamaah umrah yang dapat menjadikan perusahaan travel bersaing secara kompetitif.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah George R. Terry yaitu strategi perencanaan, strategi penerapan, dan strategi evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sehingga penulis hanya mendeskripsikan menggunakan kata-kata secara sistematis. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi perencanaan paramuda travel dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah umrah yaitu menyediakan berbagai layanan program umrah berbagai media, meningkatkan kualitas SDM yang profesional, dan meningkatkan kualitas standar pelayanan. Dan program yang telah diterapkan untuk menarik minat jamaah adalah dengan membuat program umrah mulai dari paling murah hingga kelas VVIP. Salah satu tolak ukur evaluasi yang dilakukan paramuda travel dalam menilai keberhasilan pelayanan kepada calon jamaah umrah adalah tidak adanya omplai dari jamaah.

Kata kunci : strategi, pelayanan, umrah

ABSTRACT

NifalksapriahRohmah, Hajj and Umrah Travel Strategy in Providing Services to Prospective Umrah Pilgrims (Descriptive Study at PT. ParamudaCahaya Nusantara, South Tangerang)

The development of the times, in Indonesia there are many Hajj and Umrah travel companies that have been established, this has become a competition between travel with one another, which results in prospective pilgrims being troubled to choose good and efficient travel in serving Hajj and Umrah. So that a good service strategy for prospective pilgrims is an important factor for Umrah travel.

The purpose of research at PT. ParamudaCahaya Nusantara is to find out about the planning, implementation, and evaluation methods used in the service strategy of PT. ParamudaCahaya Nusantara towards prospective Umrah pilgrims who can make travel companies compete competitively.

The theory used in this study is George R. Terry, namely planning strategies, implementation strategies, and evaluation strategies in providing services to prospective Umrah pilgrims.

The research method used in this study is a descriptive method using a qualitative approach. So the author only describes using words systematically. The data collection methods used in this study were observation, interviews, and documentation.

The results of this study show that the planning strategy of travel youth in providing services to prospective Umrah pilgrims is to provide various umrah program services in various media, improve the quality of professional human resources, and improve the quality of service standards. And the program that has been applied to attract pilgrims is to make Umrah programs ranging from the cheapest to VVIP classes. One of the benchmarks of evaluation carried out by travel youth in assessing the success of services to prospective Umrah pilgrims is the absence of complaints from pilgrims.

Keywords: strategy, service, umrah

الْخُلَاصَةُ

استراتيجية نيفا اكسبرياليا رحمة والحج والعمرة في تقديم الخدمات للمعتمرين المرتقب
(فارامودا جاهايا نوسانتارا، جنوب تانجيرانجراسة وصفية في)

تطور العصر ، في إندونيسيا هناك العديد من شركات سفر الحج والعمرة التي تم تأسيسها ، وقد أصبح هذا منافسة بين السفر مع بعضها البعض ، مما يؤدي إلى حرص الحجاج المحتملين على اختيار السفر الجيد والفعال في خدمة تنفيذ الحج والعمرة. بحيث تكون استراتيجية الخدمة الجيدة للحجاج المحتملين عاملا مهما لسفر العمرة

الغرض من البحث فيفارامودا جاهايا نوسانتاراهو التعرف على طرق التخطيط والتنفيذ والتقييم المستخدمة بارامودا كاهايا نوسانتارا تجاه المعتمرين المحتملين الذين يمكنهم جعل شركات . في استراتيجية خدمة السفر تتنافس بشكل تنافسي

النظرية المستخدمة في هذه الدراسة هي جورج ر. تيري ، وهي استراتيجيات التخطيط واستراتيجيات التطبيق واستراتيجيات التقييم في تقديم الخدمات لحجاج العمرة المحتملين

منهج البحث المستخدم في هذه الدراسة هو منهج وصفي باستخدام المنهج النوعي. لذلك يصف المؤلف فقط استخدام الكلمات بشكل منهجي. كانت طرق جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الاستراتيجية التخطيطية لشباب السفر في تقديم الخدمات للمعتمرين المحتملين تتمثل في تقديم خدمات برامج العمرة المختلفة في وسائل الإعلام المختلفة ، وتحسين جودة الموارد البشرية المهنية ، وتحسين معايير جودة الخدمة. والبرنامج الذي تم تطبيقه لجذب الحجاج هو جعل برامج العمرة أحد معايير التقييم التي يقوم بها شباب السفر في تقييم نجاح الخدمات . تتراوح من أرخص إلى فصول المقدمة للحجاج المحتملين هو عدم وجود شكاوى من الحجاج

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية ، الخدمة ، العمرة