

## ABSTRAK

### **Thoriq Ramadhan Julianto: Analisis SWOT Dalam kualitas Pelayanan Pada Jemaah Haji Khusus (Studi Kasus di PT. Albayt Wisata Universal Tangerang Selatan)**

PT. Albayt Wisata Universal, sebagai salah satu biro perjalanan wisata dalam industri haji dan umrah di Indonesia, menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya di tengah persaingan yang semakin ketat. Perusahaan ini harus mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya, memanfaatkan peluang yang ada, serta mengantisipasi ancaman yang mungkin timbul. Selain itu, fluktuasi nilai tukar mata uang asing dan perubahan kebijakan baik dari pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi juga menjadi faktor eksternal yang harus dipertimbangkan dalam pengelolaan bisnis ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan tentang Analisis SWOT Dalam kualitas Pelayanan Pada Jemaah Haji Khusus (Studi Kasus di PT. Albayt Wisata Universal Tangerang Selatan). Fokus penelitian ini mencakup empat aspek yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman pada pelayanan haji khusus.

Penelitian ini mengkaji pelayanan haji khusus pada PT. Albayt Wisata Universal menggunakan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang valid mengenai peningkatan kualitas pelayanan PT. Albayt Wisata Universal. Setelah melakukan proses pengumpulan data, peneliti menganalisis data menggunakan konsep koding Miles dengan mengidentifikasi kata atau kalimat pada lima macam pengelompokan yaitu *descriptive*, *emotion*, *process*, *values*, dan *evaluation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan utama PT. Albayt Wisata Universal terletak pada pegawai dan pembimbing yang tersertifikasi, serta akreditasi A sebagai biro perjalanan haji dan umrah. Kelemahan yang teridentifikasi relatif minimal, dengan perusahaan selalu siap melakukan evaluasi dan peningkatan layanan jika ada keluhan. Peluang yang dimanfaatkan meliputi jaringan cabang yang luas dan penggunaan media sosial untuk promosi. Ancaman utama berupa persaingan antar travel dan fluktuasi nilai tukar mata uang asing dihadapi dengan strategi harga yang kompetitif dan peningkatan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Analisis SWOT dan Kualitas Pelayanan



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG