

ABSTRAK

Daliah Rizky Pitriani “Manajemen Strategik Pelayanan Umrah Pada Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung”

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya suatu Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang bisa mendapatkan jemaah yang banyak, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, tepat dan cepat kepada jemaah, memiliki karyawan yang professional (ahli dalam bidangnya), serta sarana dan prasarana yang nyaman

Penelitian ini bertujuan sebagai pengetahuan mengenai bagaimana formulasi manajemen strategik PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah serta mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan strategik peningkatan kualitas pelayanan umrah dan juga ingin mengetahui bagaimana mengevaluasi manajemen strategik peningkatan kualitas pelayanan umrah.

Adapun teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori Taufiqurrahman mengenai manajemen strategik. Manajemen strategik meliki 3 tahapan diantaranya tahapan formulasi, implementasi, dan evaluasi.

Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif dengan pendekatan kepustakaan, melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini responden berjumlah 1 orang yaitu bagian kepala perwakilan PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung telah menerapkan tahapan manajemen strategik dimana didalam tahapan ini mencakup formulasi, implementasi, dan evaluasi. Dari hasil pengaplikasian formulasi, implementasi, dan evaluasi menghasilkan peningkatan jumlah jemaah yang terjadi di PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung.

Dengan demikian, jika manajemen strategik pelayanan suatu kegiatan dilakukan dengan tiga tahapan yaitu formulasi, implementasi, dan evaluasi secara sempurna maka tujuan suatu organisasi, perusahaan atau lembaga akan tercapai.

Kata Kunci: Formulasi, Implementasi, Evaluasi