

**STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH
JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT ALHIJAZ INDOWISATA
TOUR & TRAVEL JAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga

PRIYANTI MAHA LESTARI

NIM : 22210130

**Progtam Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta
2024**

ABSTRAK

Priyanti Maha Lestari (22210130), Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Haji dan Umrah di PT Alhijaz Indowisata Tour & Travel Jakarta.

Penelitian ini untuk menganalisis strategi pelayanan yang dapat diterapkan oleh PT Alhijaz Indowisata *Tour & Travel* guna meningkatkan jumlah jamaah haji dan umrah. Dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi pasar yang besar untuk layanan haji dan umrah. Namun, calon jamaah menghadapi berbagai tantangan seperti kuota haji yang terbatas, biaya yang relatif tinggi, dan berbagai pilihan paket umrah yang tersedia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seperti apa strategi kualitas pelayanan, kendala dan solusi yang dilakukan perusahaan dan bagaimana perusahaan meyakinkan jamaah agar jamaah ingin menggunakan jasa di PT Alhijaz Indowisata. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi di PT Alhijaz Indowisata *Tour & Travel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, inovasi dalam paket perjalanan, kepercayaan dan kepuasan jamaah, serta strategi promosi yang efektif adalah faktor-faktor kunci dalam meningkatkan jumlah jamaah. PT Alhijaz Indowisata perlu meningkatkan teknologi informasi dan mengadopsi strategi pelayanan yang komprehensif untuk meningkatkan jumlah jamaah haji dan umrah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa strategi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan jamaah, yang pada gilirannya akan menarik lebih banyak jamaah baru. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam industri haji dan umrah serta memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi pelayanan yang efektif.

Kata kunci : Strategi Pelayanan, PT.Alhijaz Indowisata Jakarta, Haji dan Umrah

UNIVERSITAS

ABSTRACT

Priyanti Maha Lestari (22210130), Service Strategy in Increasing the Number of Hajj and Umrah Pilgrims at PT Alhijaz Indowisata Tour & Travel Jakarta.

This research is aimed at analyzing the service strategies that PT Alhijaz Indowisata Tour & Travel can apply in order to increase the number of Hajj and Umrah jamaah. With the largest Muslim population in the world, Indonesia has huge market potential for Hajj and Umrah services. However, Jamaah candidates face challenges such as limited Hajj quotas, relatively high costs, and a wide range of available umrah packages. The aim of this research is to find out what the quality of service strategy, barriers and solutions that the company is doing and how the company convinced the jamaah so that jamaah wants to use the services in PT Alhijaz Indowisata. The research uses qualitative descriptive methods that involve observations, interviews, and documentation at PT Alhijaz Indowisata Tour & Travel. Research results show that quality of service, innovation in travel packages, confidence and satisfaction of jamaahs, as well as effective promotion strategies are key factors in increasing the number of Jamaahs. PT Alhijaz Indowisata need to improve information technology and adopt a comprehensive service strategy to increase the number of Hajj and Umrah jamaah. The conclusion of this study is that a good service strategy can increase Jamaah satisfaction and confidence, which in turn will attract more new Jamaah. The research provides insight into the importance of quality services in the Hajj and Umrah industry and provides practical recommendations for companies in developing effective service strategies.

Keywords: Service Strategy, PT.Alhijaz Indowisata Jakarta, Hajj and Umrah

