

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Ar-Rahmah Wisata” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Strategi PT Ar-Rahmah Wisata Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah, selanjutnya Untuk Mengetahui Apa Saja Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah di PT Ar-Rahmah Wisata. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan sumber data skunder dan primer. Dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu : terdapat kendala dalam proses pelayanan, yaitu kurangnya sumber daya manusia atau pegawai di PT. Ar-Rahmah wisata, kurangnya fasilitas dalam ruangan dan kantornya sangat sempit, dan banyak ketidak sinkronan dokumen pribadi calon jamaah umrah, sehinga menyulitkan proses administrasi. manajemen strategi yang dilakukan PT Ar-Rahmah Wisata. untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah dengan cara menerapkan tiga tahapan dari teori yang dikemukakan oleh Bambang Hariadi: Formulasi Strategi yang telah direncanakan : merekrut sumber daya manusia yang baik, ramah, dan tanggap serta memiliki *skill*, memberikan pelatihan kepada para pegawainya, memberikan bimbingan dan pelatihan kepada jamaah, serta memberikan layanan informasi dan kemudahan pembayaran, Implementasi Strategi, PT Ar-Rahmah Wisata mengimplementasikannya secara optimal sehingga mampu meningkatkan performa pelayanannya secara maksimal, dan Evaluasi Strategi hasil evaluasi strategi pelayanan PT. Ar-Rahmah Wisata terlihat berhasil dan efektif, evaluasi dilakukan dengan cara Mengukur Kinerja Pegawai dan mengevaluasi kembali pelaksanaan strategi sebelumnya

**Kata Kunci :** *Manajemen strategi, Kualitas pelayanan, Umrah*