ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi Manajemen Dalam Bentuk Pengembangan Pelayanan Travel Smarts Umrah kota Palembang”. Penelitian ini dilatar belakangi dengan pelayanan yang ada di travel Smarts umrah kota palembang seperti, ketika mengadakan bimbingan manasik umrah dilakukan di Masjid bukan di Asrama Haji, , sehingga lansia yang melakukan Manasik Umrah terkadang tidak terlalu fokus atau kurang faham saat pembimbingan manasik yang berakibat saat praktek lapangan masih banyak jamaah yang bingung dan juga dalam memberikan perlengkapan Jamaah, penggunaan tas jinjing cabin para jamaah yang kurang efisien, serts promosi paket umrah yang di tawarkan kepada calon jamaah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen dalam mengembangkan pelayanan travel Smart Umrah Kota Palembang serta faktor pendukung dan penghambat travel Smarts umrah dalam mengembangkan pelayanan. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menggali sumber data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa strategi manajemen yang dilakukan oleh travel Smarts umrah tidk lepas dari fungsi manajemen yaitu perencanaan (Planning), pengorganisasian (Organizing), penggerakan (Actuating) dan pengawasan (Controling). Pimpinan travel Smarts umrah kota Palembang sudah menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Walaupun terdapat beberapa hambatan seperti: jamaah yang lambat mengumpulkan data diri, turun naiknya harga hotel dan pesawat serta regulasi Saudi dari pemerintahan Indonesia.

Kata Kunci: Strategi, Manajemen, Pelayanan, jamaah Umrah