

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia menjadi negara dengan mayoritas penduduknya beragama muslim, yang dimana menjadi negara muslim terbesar di Asia Tenggara sebesar 13% dari muslim yang ada dunia.¹ Islam ialah agama yang membawa rahmat dan kesejahteraan bagi seluruh pengikutnya, Allah berfirman dalam Surat al-Anbiya ayat 107 *“Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”*.² Islam sendiri mengajarkan kepada pemeluknya tentang rukun Islam dengan tujuan agar menjadi pedoman bagi umat muslim dalam hidup dan kehidupannya mencapai kesejahteraan di dunia.³

Rukun Islam sendiri wajib untuk diamalkan oleh setiap muslim dan sebagai suatu identitas atau tanda keislaman seseorang. Rukun Islam terdiri dari 5, diantaranya haji bagi yang mampu. Haji merupakan mengunjungi ka’bah dengan sengaja untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan syarat-syarat yang sudah ditetapkan untuk mengharap ridhaan-Nya dan memenuhi perintah Allah SWT. Melaksanakan ibadah haji setidaknya dilaksanakan sekali seumur hidup dengan waktu yang ditentukan yakni pada tanggal 8 Dzulhijjah hingga 12 Dzulhijjah. Sama halnya dengan ibadah umrah, ibadah umrah merupakan kegiatan rohaniyah dengan menziarahi Ka’bah untuk melakukan ibadah-ibadah serta amalan-amalan yang sudah ditetapkan.

Ibadah Haji dan Umrah menjadi impian bagi umat muslim seluruh Indonesia khususnya muslim Indonesia untuk berbondong-bondong menunaikannya. Berdasarkan data yang

¹“Islam menurut Negara,” id.wikipedia.org, 30 Januari, 2023, https://id.wikipedia.org/wiki/Islam_menurut_negara#cite_note-Miller_2009_pp.8.17-10.

² “Surat Al Anbiya Ayat 107,” TafsirWeb, diakses tanggal 26 juni, 2023. <https://tafsirweb.com/5619-surat-al-anbiya-ayat-107.html>.

³ Rochanah, “Pemberdayaan Agama Masyarakat Melalui Gerakan Magrib Matikan Tv Ayo Mengaji di Kabupaten Demak,” Community Development: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam 3, no 1 (2019): 49, diakses pada tanggal 20 Juni, 2023, <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/comdev/article/view/5624/3562>.

diperoleh, menurut Sekretaris Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Ahmad Abdullah total Jemaah haji yang berangkat pada tahun 2022 sebanyak 92.825 jemaah yang tergabung dalam 241 flight dari 13 Embarkasi Haji.⁴ Sedangkan total Jemaah umrah yang selesai menunaikan ibadah umrah tercatat 957.016 jamaah per 19 Desember 2022⁵, hal ini menunjukkan bahwa animo masyarakat Indonesia sangat tinggi akan berkunjung ke baituallah.

Maka, melihat animo muslim Indonesia terhadap pelaksanaan ibadah haji maupun umrah dipandang perlu membantu pelaksanaan haji dan umrah dengan menawarkan layanan terbaik. Jadi, keberadaan bisnis industri jasa meningkatkan kemampuan umat Islam untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Setiap bisnis menggunakan strategi tertentu untuk memasarkan barang atau jasa yang bertujuan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Biro perjalanan haji dan umrah menawarkan berbagai komponen dalam hal pelayanan, seperti pelayanan, perlindungan, dan bimbingan, untuk memastikan para jamaah senang dengan layanan yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah. Maka dari itu, manajemen strategi dipandang perlu untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu, terutama dalam konteks pelayanan. Pelayanan adalah Serangkaian tugas untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁶ Dan berhasil tidaknya manajemen strategi ditentukan dengan kecakapan perusahaan atau instansi dalam menata strategi pelayanan yang berkualitas dalam mencapai kepuasan jamaah haji dan umrah.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dijelaskan bahwa kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan jamaah dengan melaksanakan kegiatan pelayanan,

⁴ Ranita Erlanti Harahap, "92.825 Jemaah Indonesia Diberangkatkan dari 13 Embarkasi Haji" 09 Februari 2023. <https://haji.kemena.go.id/v4/92825-jemaah-indonesia-diberangkatkan-dari-13-embarkasi-haji>

⁵ M Firman Taufik P, "Jemaah umrah Indoensia, dipuji di Saudi, jadi anak tiri di negeri sendiri" 09 Februari 2023. <https://himpuh.or.id/blog/detail/730/jemaah-umrah-indonesia-dipuja-di-saudi-jadi-anak-tiri-di-negeri-sendiri>

⁶ Lala Marlina, "Manajemen Strategi Pelayanan Jamaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan" (Skripsi, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 2.

perlindungan, dan pembinaan yang diinterpretasikan melalui menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan dan hal-hal yang diperlukan oleh jemaah haji dan umrah.⁷ Sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, jika menginginkan pencapaian target maka diperlukan manajemen strategi pelayanan jemaah yang maksimal. Manajemen strategi merupakan suatu seni dan ilmu pengambilan keputusan yang meliputi penyusunan, penerapan, dan pengevaluasian untuk mencapai target organisasi dengan memperhatikan situasi dan kondisi sekitar. Untuk mencapai tujuan perusahaan, tindakan beberapa fungsi digabungkan sebagai bagian dari proses manajemen strategis. Pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi adalah empat langkah yang membentuk manajemen strategis.⁸

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, biro perjalanan haji dan umrah sudah sepatutnya untuk memprioritaskan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi jemaah. Dengan melakukan pelayanan yang berkualitas menjadi point lebih bagi perusahaan itu sendiri, karena menjadi faktor pertimbangan bagi jemaah untuk memenuhi kebutuhan jemaah itu sendiri. Selain itu juga membentuk paradigma baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011), pelayanan pada umumnya adalah manfaat atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, bahkan mungkin tidak terikat dengan barang berwujud selama proses produksi.⁹ Menawarkan tingkat bantuan tertinggi kepada umat

⁷ Perpres RI, "08 tahun 2019, Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah," (26 April 2019). Dapat diunduh pada <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>.

⁸ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Andi, 2003), 9.

⁹ Kamaruddin Sellang, dkk., *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimesi, Konsep, Indikator, Impelementasi* (Sulawesi Selatan:CV Penerbit Qiara Media, 2019), 56. Dapat dapat diunduh pada https://www.researchgate.net/publication/335000746_Strategi_Dalam_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Dimensi_Konsep_Indikator_dan_Implementasin_va.

Islam yang melakukan umrah dan haji adalah upaya yang sangat terhormat yang merupakan berkah bagi mereka yang melakukannya. Setiap jamaah mendambakan biro perjalanan haji dan umrah yang memberikan pelayanan berkualitas dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masing-masing jamaah. Hal ini bertujuan agar dalam menunaikan ibadah haji maupun umrah dengan rasa nyaman, aman, dan tenang tanpa adanya rasa khawatir, kesulitan bahkan tidak nyaman dikarenakan beberapa faktor misalnya dalam hal fasilitas, sarana prasarana, akomodasi, dan lain-lain yang tidak sesuai dengan keinginan setiap jamaah. Maka dari itu, pentingnya bagi biro perjalanan haji dan umrah untuk mengaktualkan impian jamaah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan mencegah aduan dari jamaah tentang pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sangatlah diperlukannya kecakapan dalam mengatur strategi dengan teori manajemen strategi yang nantinya akan mempermudah jamaah dapat lebih memahami biro haji dan umrah serta pelayanan yang diberikan sehingga jamaah dapat merasakan dampak positif atau kepuasan tersendiri dari pelayanan biro perjalanan haji dan umrah tersebut.

Dalam penyelenggaraan manajemen strategi yang rasional dapat berdampak pada keberhasilan aktivitas pelayanan administrasi. Dimana administrasi sebagai proses penyelenggaraan kinerja untuk mencapai target yang sudah ditetapkan dan menjadi bagian terpenting dalam kemajuan usaha organisasi atau lembaga yang meliputi arsip-arsip data, surat keluar dan masuk dsb. Ini dijalankan mirip dengan biro perjalanan haji dan umrah, dan layanan administrasi adalah salah satu layanan yang ditawarkannya. Bisnis dapat menyediakan layanan administrasi dengan menggunakan struktur manajemen yang efektif dan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan administrasi haji dan umrah meliputi pendaftaran, pembatalan, pelunasan, keimigrasian, dan prosedur pemasukan data jamaah.

Al Bayt Tours Demak merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan haji dan umrah. Al Bayt Tours Demak berlokasi di Jl. Depan Halte Buyaran, Pulosarikrajan, Kalikondang, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak. Al Bayt Tours Demak merupakan cabang biro

perjalanan haji dan umrah yang berada di Demak yang pusatnya berada di Tangerang Selatan Banten. Al Bayt Tours Demak telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama sebagai pembimbingan jamaah haji dan umrah sesuai dengan izin PIHK KMA No.153 tahun 2020. Pelayanan yang diberikan dari Al Bayt Tour Demak meliputi manasik haji, transportasi, fasilitas yang memadahi seperti bus selama di Jeddah, perlengkapan, makan 3x sehari, pesawat PP, dll. Pelayanan yang diberikan ini didasarkan pada program yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia mengenai ibadah haji dan umrah yang dikembangkan setiap biro perjalanan haji dan umrah.

Memilih Al Bayt Tours Demak sebagai lokasi penelitian ada alasan tersendiri, karena melihat Al Bayt Tours Demak memiliki pelayanan administrasi yang baik dan travel yang terpercaya. Hal ini didukung juga dengan banyaknya jamaah yang mendaftar setiap tahunnya mengalami peningkatan dan dapat memberangkatkan jemaah satu bulan empat kali. Peneliti mendapatkan data jamaah dari periode bulan Mei tahun 2022 sampai Maret 2023 sekitar 1000 jamaah umrah yang sudah diberangkatkan. Selain itu juga Al Bayt Tours Demak memiliki tageline yang cukup menggiurkan dalam paket-paket yang disediakan yakni umrah dulu bayar belakangan. Menurut admin Al Bayt Tours Demak kak Slamet, “hal itu tidak dianjurkan tapi dari pihak Al Bayt sendiri bisa melayani seperti itu dengan menggunakan dana talangan. Dana talangan ini didapatkan melalui kerja sama mitra kerja seperti Bank Jateng, Hamas, dll. Akan tetapi terlepas dari tageline tersebut, jamaah yang mendaftar kebanyakan melunasi terlebih dahulu”.¹⁰

Al Bayt Tours Demak memiliki banyak program-program atau paket-paket umroh yang disediakan, seperti umroh Ramadhan, umroh arbain, umroh jum’atain, dan umroh regular. Menurut admin Al Bayt Tours Demak kak Slamet mengungkapkan, “kebanyakan calon Jemaah sendiri lebih minat paket Arbain. Paket Arbain ini menjadi favorit jamaah berbagai kalangan. Rata-rata yang berminat dengan paket Arbain ini yakni usia lansia”. “Jamaah sendiri ingin berlama-

¹⁰ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

lama di Mekah dan tidak semua biro mempunyai paket seperti ini”, sambungnya.¹¹

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, Al Bayt Tours Demak diterpa kemunculan berbagai permasalahan yang terjadi pada pelayanan administrasi Menurut, kak slamet prihatin selaku administrator Al Bayt Tours Demak, “sebelum melaksanakan ibadah haji dan umrah, jemaah harus melakukan pendaftaran dengan persyaratan administrasi yakni KTP, KK, Buku Nikah. Rata-rata kendala umum yang sering terjadi pada jemaah yang sudah sepuh yaitu pada buku nikah untuk usia lanjut rata-rata tidak dituliskan tanggal lahirnya hanya dituliskan tahun lahirnya” tuturnya. Selain itu juga, “ ada beberapa jemaah yang sudah mempunyai paspor akan tetapi data diri yang ada di paspor berbeda dengan KTP atau KK, dalam penyelesaiannya sangat memakan waktu yang lama dan sangat memperlambat kegiatan administrasi.” sambungnya. Beberapa kasus yang ada, membuktikan bahwa proses adminitrasi cukup penting dalam keberlangsungan ibadah haji dan umrah.¹²

Akan tetapi, dengan adanya kendala-kendala yang dijumpai menjadikan perusahaan terus berbenah diri agar pelayanan yang diberikan kepada jemaah semakin meningkat. Maka, diperlukannya identifikasi terhadap permasalahan atau kendala yang terjadi guna mencari solusi dari kendala tersebut yakni melalui pengelolaan strategi yang efektif dan efisien agar menggapai kepuasan pelanggan atau jemaah. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, biro perjalanan haji dan umrah sangat penting dalam menerapkan manajemen strategi agar dapat mengidentifikasi permasalahan atau kendala dari eksternal maupun internal untuk menjaga eksistensi perusahaan agar tetap dikenal masyarakat dan bertahan lama dalam menghadapi tantang zaman. Selain itu juga , pelayanan administrasi menjadi salah faktor utama dalam pelaksanaan haji dan umrah , berhasil tidaknya administrasi memiliki

¹¹ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

¹² Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

pengaruh besar dalam terlaksanannya keberangkatan jamaah dan menghambat proses selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai penerapan manajemen strategi dan faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen strategi yang dijalankan oleh Al Bayt Tours Demak dalam meningkatkan pelayanan administrasi jamaah haji dan umrah. Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian **“Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Albayt Tour Demak.”**

B. Fokus Penelitian

Pada kajian ini peneliti memfokuskan pada proses penerapan manajemen strategi, faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen strategi yang meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi dalam menyajikan pelayanan administrasi kepada jamaah haji maupun umrah yang dilakukan Albayt Tour Demak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Al Bayt Tour Demak?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Al Bayt Tours Demak?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Al Bayt Tour Demak.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Al Bayt Tours Demak.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap memberikan manfaat dari hasil penelitian baik praktis maupun teoritis bagi pembaca.

1. Manfaat Teoritis.
 - a. Memberikan khazanah keilmuan bagi peneliti lain dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah, terutama dalam menentukan Strategi Manajemen dalam hal meningkatkan pelayanan dibidang administrasi di organisasi ataupun suatu lembaga.
 - b. Sebagai sumber refrensi dan informasi khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah dan mahasiwa umum dalam hal manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Al Bayt Tours Demak.
2. Manfaat Praktis.
 - a. Al Bayt Tour Demak.

Penelitian ini diharapkan sebagai pedoman dan rujukan Al Bayt Tours Demak guna mengidentifikasi strategi-strategi yang diterapkan sesuai dengan situasi dan kondisi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepada jamaah dan menjaga eksistensi perusahaan di masa mendatang.
 - b. Bagi Peneliti.

Penelitian ini dapat meningkatkan soft skill berkaitan dengan manajemen strategi di lembaga serta jika terjun di dunia kerja dapat di terapkan dan mengembangkan ilmu-ilmu yang didapatkan di masa kuliah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan memahami penelitian ini, penulis membuat sistematika penulisan skripsi yang terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisikan uraian teoritis yang menguraikan teori -teori yang berkaitan dengan konsep manajemen

strategi, Konsep Pelayanan, pelayanan administrasi, Al Bayt Tours Demak.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, teknik pengumpulan data, kategorisasi, narasumber, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

tentang Analisis Penerapan dan Faktor Pendukung dan Penghambat penerapan manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Al Bayt Tours Demak.

BAB V PENUTUP

Terdiri dari dua sub bab meliputi: Kesimpulan dan Saran.

