

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Konsep Manajemen Strategi.

Setiap organisasi atau lembaga memerlukan adanya manajemen yang baik untuk mencapai tujuan. Kata “manajemen” bukanlah kata asing yang erat kaitannya dengan konsep organisasi, lembaga ataupun perusahaan. Dilihat dari segi bahasa, akar kata manajemen terdapat dalam beberapa bahasa yaitu “maneggiare” dari Bahasa Italia yang berarti mengendalikan. Dalam bahasa Prancis kuno yaitu “management” yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Kemudian dalam Bahasa Inggris yakni “to manage” yang berarti mengatur, mengurus dan mengelola.¹ Arti dari manajemen memang berputar pada kegiatan mengatur, mengelola, mengurus. Akan tetapi tidak sesingkat dan tidak seindah kenyataannya dalam penerapan dan prosesnya.

Berdasarkan para ahli yaitu George Terry mendefinisikan manajemen sebagai proses mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan bantuan orang lain. menurut MP Follet, manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Sedangkan James Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses pengorganisasian, memimpin, dan mengelola upaya semua pihak yang terlibat dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.² Jelas dari uraian definisi manajemen sebelumnya bahwa itu adalah serangkaian tindakan yang ditujukan untuk mengendalikan bagaimana sumber daya digunakan untuk mencapai tujuan.

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “*the art of general*” keterampilan para jenderal menyusun strategi untuk mengalahkan musuh dan memenangkan

¹ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen; Teori dan Aplikasi* (Malang: AE Publishing, 2020), 1, https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Manajemen/9zfvDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengantar+manajemen+teori+dan+aplikasi+roni+angger+a+ditama&pg=PR2&printsec=frontcover.

² Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen; Teori dan Aplikasi*, 1-2.

pertempuran.³ Manajemen strategis, seperti yang didefinisikan oleh J. David Hunger & Thomas, serangkaian pilihan dan tindakan manajerial yang memengaruhi kinerja jangka panjang perusahaan. Pilihan dan tindakan tersebut meliputi pemantauan lingkungan, perumusan strategi (perencanaan strategis/perencanaan jangka panjang), penerapan dan evaluasi strategi, dan pengendalian. Sebaliknya, manajemen strategis, seperti yang didefinisikan oleh David (2019), adalah seni dan ilmu untuk mengembangkan, mempraktikkan, dan menilai keputusan organisasi lintas fungsi untuk mencapai tujuan organisasi.⁴

Dengan penjelasan di atas, jelas bahwa manajemen strategis mengacu pada proses atau rangkaian pengambilan keputusan dasar dan ekstensif organisasi atau bisnis, yang mencakup langkah-langkah seperti pemantauan lingkungan, perencanaan strategis, implementasi strategi, dan evaluasi strategis untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efisien dan efektif.

Berdasarkan teori yang kemukakan David Hunger dan Thomas L. Wheelen, peneliti mendapatkan data teori sebagai berikut:

1) Pengamatan Lingkungan.

Pada organisasi atau lembaga perlu adanya pengamatan lingkungan dari internal maupun eksternal, karena dengan melakukan analisa lingkungan internal dan eksternal dapat mengetahui adanya peluang dan ancaman (eksternal) dan adanya kekuatan dan kelemahan (internal). Dalam proses pengamatan lingkungan diperlukan kecermatan dan ketelitian akan keadaan yang terjadi pada internal dan eksternal.

Pelaksanaan pengamatan lingkungan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Analisis SOWT adalah

³ Flora Meliana Siahaan dan Amalliah, "Strategi Komunikasi Petugas Kesehatan Dalam Mengatasi Lambat Lajunya Vaksinasi Booster Covid-19 Di Puskesmas Kelurahan Utan Kayu Selatan 1 Matraman Jakarta Timur," *Journal of Innovation Research and Knowledge* 2, no. 2 (2022): 454 - 455, diakses pada tanggal 28 Juni, 2023, <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/download/2912/2010>.

⁴ Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung: PT.Refika Aditama, 2014), 3.

metode yang telah teruji waktu yang dapat digunakan manajer untuk mendapatkan pandangan yang jelas tentang keadaan bisnis. Analisis tersebut membuat asumsi bahwa strategi yang berhasil berasal dari kecocokan yang baik antara kapabilitas internal dan faktor lingkungan. Saat bermain dengan baik, peluang dan kekuatan dimaksimalkan sementara ancaman dan kelemahan diminimalkan. Ketika digunakan dengan benar, premis langsung ini dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap desain dan taktik yang efektif.⁵

2) Perumusan Strategi.

Tahapan selanjutnya yaitu perumusan strategi, Berdasarkan kekuatan dan kekurangan perusahaan, strategi jangka panjang dibuat pada tahap ini untuk mengelola peluang dan ancaman lingkungan secara efektif.⁶ Pemilihan visi dan misi, serta penyusunan strategi dan kebijakan, merupakan perumusan strategi.

Dimana ketidaktepatan dalam menyusun strategi akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Penentuan arah dan tujuan utama dalam organisasi sebagai manifestasi dari perumusan strategi yang diterjemahkan melalui bentuk visi, misi, strategi dan kebijakan. Dalam prosesnya sebaiknya melibatkan seluruh anggota yang ada di organisasi atau lembaga.

3) Implementasi Strategi.

Menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen dalam bukunya mengatakan bahwa implementasi strategi merupakan suatu proses dimana mewujudkan dan penerapan strategi yang sudah dibuat melalui serangkaian tindakan meliputi program, anggaran, dan prosedur.⁷ Dalam proses pelaksanaan strategi melalui pengembangan program, penentuan anggaran dan prosedur pelaksanaan.

Menurut Budi Winarno mengemukakan bahwa strategi sendiri merupakan serangkaian aktivitas yang

⁵ Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, 110.

⁶ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Andi, 2003), 12.

⁷ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, 17.

dilaksanakan dikarenakan adanya kebijakan yang sudah ditentukan sebelumnya.⁸ Akan tetapi dalam kenyataan yang ada, banyak problem yang mempengaruhi dalam pelaksanaannya. Berhasil tidaknya pelaksanaan strategi tergantung pada dukungan kapabilitas perusahaan terhadap seorang pemimpin yang solid, alokasi sumber daya yang cukup, budaya, situasi dan kondisi dan kebijaksanaan yang tepat.

a. Pengembangan program Pelayanan.

Program menjadi manifestasi dalam menyelenggarakan kebijakan untuk mencapai tujuan dengan adanya bentuk-bentuk pelayanan yang disediakan untuk memperkuat tujuan dari organisasi.

b. Prosedur Pelaksanaan.

Prosedur ini sering kali dikaitkan dengan SOP (*Standart Operating Prosedures*) dimana menggambarkan secara rinci bagaimana tugas pokok dan fungsi yang harus diselesaikan. Prosedur merinci berbagai aktivitas yang dikerjakan untuk menyelesaikan program-program perusahaan.

Prinsip – prinsip SOP sebagai berikut:⁹

- a. Kesederhanaan dan transparansi SOP dapat diterapkan dan dimengerti setiap orang dalam perusahaan tersebut.
- b. SOP dalam pelaksanaan prosedur - prosedur dapat distandartkan yang paling efektif dan efisien untuk proses pelaksanaan tugas.
- c. Keserasian antara prosedur – prosedur yang distandartkan dengan prosedur-prosedur standar lain saling keterkaitan.
- d. Prosedur-prosedur yang telah distandartkan dapat mempunyai kualitas tertentu dan dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

⁸ Rina Puji Astutik, “Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umroh di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo” (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 20.

⁹ Rina Puji Astutik, “Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umroh di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo” (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 19.

e. Dinamis, dalam hal manajemen perusahaan, ini berarti bahwa metode yang ditetapkan dapat dengan mudah dimodifikasi untuk memenuhi persyaratan peningkatan layanan yang terus berubah.

c. Pelaksanaan Metode.

Metode diartikan sebagai pola, bentuk atau cara-cara yang dilakukan oleh sebuah lembaga dalam mencapai tujuan sebuah organisasi. Metode strategi pelayanan administrasi meliputi adanya pengembangan program dan pelaksanaan metode.

4) Evaluasi strategi

Setelah melakukan pelaksanaan seluruh kegiatan pada bagian penting, ada hal yang perlu di perhatikan dalam keberlangsungan sebuah organisasi yakni melaksanakan evaluasi. Evaluasi ini bertujuan untuk memberikan penilaian kerja terhadap apa yang sudah dilaksanakan. Pengertian evaluasi adalah suatu proses terhadap aktivitas dan hasil kinerja yang dimonitor sehingga dapat dibanding dengan kinerja yang di diharapkan. Apabila adanya penyimpangan yang terjadi maka dilakukan tindakan identifikasi sebab-sebabnya dan diikuti dengan tindakan perbaikan. Evaluasi dapat membantu pemimpin dalam menilai anggapan-anggapan yang ada dan dapat menganalisa terhadap perubahan lingkungan perusahaan yang sudah dibuat sebelumnya apakah layak untuk dipertahankan atau tidak. Integritas seorang pemimpin diuji akan penilaian kinerja terhadap karyawannya sehingga visi misi yang sudah dibuat akan sesuai dengan realitas yang ada dilapangan. Evaluasi kinerja dapat dilakukan setiap satu tahun sekali atau setiap triwulan, hal ini tergantung kesepakatan bersama yang disetujui langsung dari pimpinan organisasi atau perusahaan.

Pimpinan dapat melaksanakan evaluasi kinerja secara berskala terhadap personel pelayanan dan hasil dari evaluasi kinerja tersebut diajukan kepada pemimpin tertinggi dalam organisasi tersebut. Dalam melakukan evaluasi kerja terhadap karyawan, pimpinan harus

memiliki pedoman yang jelas dan terukur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Konsep Pelayanan.

a. Pengertian pelayanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan sebagai membantu persiapan (membantu apa yang diperlukan).¹⁰ Sedangkan menurut RA Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang disusun sesuai dengan kebutuhannya sehingga meninggalkan kesan yang membekas, maka dengan memberikan pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas. Akibatnya, layanan menjadi sangat penting untuk menarik pelanggan.¹¹ Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan sebelumnya, pelayanan adalah suatu usaha atau cara untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan maksud untuk memuaskan pelanggan.

b. Bentuk Pelayanan.

Layanan lisan, tertulis, dan perbuatan adalah tiga kategori layanan yang berbeda. Ketiga modalitas layanan ini dapat hidup berdampingan dan tidak selalu berbeda satu sama lain.¹²

1) Layanan dengan lisan.

Petugas layanan informasi yang bertugas memberikan penjelasan atau arahan kepada siapa saja yang membutuhkan melakukan jenis layanan ini.

¹⁰ Johnny Urbanus Lesnuss dan Montgomery, "Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Public Policy* 4, no. 1 (2023): 35, diakses pada 29 Juni, 2023, <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/download/117/78/>.

¹¹ Herlina Anggie Tangkere,dkk., " Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dabu-Dabu Lemong Boulevard Karangria," *Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan), Sosial dan Ekonomi* 16, no. 2 (2020): 161, diakses pada 29 Juni, 2023, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/iisep/article/download/28732/28065>.

¹² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara,2010), 190.

2) Layanan dengan tulisan.

Dalam hal volume dan fungsi, layanan tertulis mendominasi dalam pelaksanaannya. Penggunaan layanan tertulis sangat efektif dan efisien, terutama untuk layanan jarak jauh, tetapi karena biayanya, penting untuk berfokus pada masalah yang berdampak pada kepuasan klien, seperti masalah pemrosesan dan pertimbangan kecepatan.

3) Layanan dengan Tindakan/perbuatan.

Jenis pelayanan ini dalam proses pelaksanaannya perlu disertai dengan ketrampilan dan kesungguhan agar hasil yang didapatkan memenuhi syarat dan dapat memuaskan bagi yang berkepentingan.

3. Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan Administrasi.

Dalam proses pencapaian kepuasan pelanggan terdapat beberapa pelayanan yang diberikan dari sebuah organisasi atau perusahaan diantaranya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi ini menjadi awal dari keseluruhan proses yang ada untuk keberlangsungan pelaksanaan perjalanan ibadah haji maupun umrah. Administrasi sendiri adalah sebagai suatu proses penyelesaian kegiatan organisasi dalam menunjang program-program organisasi yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi memiliki pengertian secara luas maupun sempit, administrasi secara luas merupakan proses kegiatan yang dilaksanakan yang dilakukan sebagai orang di organisasi untuk mencapai tujuan. Sedangkan pengertian secara sempit merupakan seluruh kegiatan didalam organisasi melibatkan orang banyak untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.¹³ Pelayanan administrasi adalah suatu proses kegiatan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa pencatatan, kegiatan tata usaha dan pengambilan keputusan yang menghasilkan produk yang berbentuk dokumen.

¹³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, 78 - 79.

b. Dimensi Pelayanan Administrasi.

Menurut Zeithaml, Parasurman, dan Berry (1990), sejumlah indikator disediakan untuk memastikan tingkat pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh pelanggan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi, khususnya dengan menggunakan dimensi pelayanan, antara lain:¹⁴

- 1) Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan fasilitas fisik peralatan yang lengkap dan penampilan dari karyawan rapi dan material yang digunakan perusahaan bersih.
- 2) Keandalan (*Reliability*), berkenaan dengan kemampuan dari organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat serta memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), kemauan, dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan bijaksana).
- 4) Jaminan (*Assurance*), karakter karyawan yang dapat membantu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, sehingga menimbulkan rasa aman dan sejahtera bagi konsumen.
- 5) Empati (*emphaty*), kualitas yang kuat dan tak tergoyahkan dalam menjawab kebutuhan konsumen.

4. Al Bayt Tours Demak

Al Bayt Tours Demak merupakan cabang perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu biro perjalanan haji dan umrah yang ada di Demak. Pusat Al Bayt Tours berada di Tangerang Selatan Banten yang bernama PT Al Bayt Wisata Universal. PT Al Bayt Wisata Universal merupakan perusahaan jasa tours & travel yang meliputi wisata domestik, internasional, dan wisata religi (umrah dan haji)

¹⁴ Kamaruddin Sellang, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, 56.
https://www.researchgate.net/publication/335000746_Strategi_Dalam_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Dimensi_Konsep_Indikator_dan_Implementasinya.

dengan mengedepankan konsep wisata syariah atau wisata halal.¹⁵

Pelayanan yang disediakan dari Al Bayt Tours Demak seperti *tour*, *ticketing*, pengurusan paspor, transportasi domestik, dll. Al Bayt Tours Kudus yang terletak di Jl. Depan Halte Buyaran, Pulosarikrajan, Kalikondang, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak. Manajer Al Bayt Tours Demak bernama bapak H.Waibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. Al Bayt Tours Kudus mendapatkan kepercayaan masyarakat sekitar karena telah memberangkatan jamaah umrah tiap bulan empat kali.¹⁶

5. Keunggulan Al Bayt Tour Demak Dalam Perspektif Dakwah

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, Albayt Tour Demak pastinya memiliki keunggulan tersendiri daripada perusahaan lainnya. Albayt Tour Demak merupakan perusahaan jasa yang mewadahi masyarakat yang ingin berangkat ke Baituallah. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh.

Menurut mas Slamet selaku staf administrasi Albayt Tour Demak mengatakan bahwa keunggulan Albayt Tours Demak sendiri dapat dilihat dari sumber daya manusia (SDM), kelegalitasan pendirian, sarana prasarana, keuangan, dan prestasi yang diraih. Hal ini menjadi *Strength* bagi perusahaan untuk memikat pelanggan ataupun investor. Keunggulan Albayt Tour Demak dapat dijabarkan sebagai berikut:¹⁷

a. Dilihat dari sumber daya manusia.

Sumber daya manusia sebagai poin penggerak bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut hasil observasi, terdapat dua hal sebagai berikut:

¹⁵ “PT. Albayt Wisata Universal”, diakses pada 06 Maret 2023. <https://www.albaytwisata.com/> diakses pada 06 Maret 2023.

¹⁶ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), Wawancara dengan peneliti, 22 Februari, 2023, wawancara 2, transkrip. .

¹⁷ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), Wawancara dengan peneliti, 15 September, 2023, wawancara 8, transkrip. .

1) *Tour Leader* (TL)

Tour Leader (TL) ini merupakan pemimpin rombongan dalam suatu perjalanan ibadah umrah dan haji. Adanya pelatihan dan sertifikasi *Tour Leader* (TL) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, *Tour Leader* (TL) sendiri Menurut mas Slamet selaku staff administrasi Albayt Tour Demak mengatakan bahwa *Tour Leader* (TL) yang ada di Albayt Tour Demak beberapa yang sudah tersertifikasi. Akan tetapi *Tour Leader* (TL) yang bersertifikat kalah saing dengan *Tour Leader* (TL) yang tidak bersertifikat. Hal ini dikarenakan, TL yang tidak bersertifikat sering terjun langsung di lapangan dibandingkan dengan TL yang sudah bersertifikat. *Tour Leader* (TL) yang sudah tersertifikat hanya berangkat 2 kali perjalan umrah dan haji.

2) Proses *recruitment* karyawan

Penerimaan karyawan menjadi hal perlu diperhatikan, karena menjadi tumpuan awal keberlangsungan organisasi. Jika proses perekrutan tidak berhasil maka proses organisasi akan terkendala. Menurut hasil observasi, mas Slamet selaku staff administrasi Albayt Tour Demak mengatakan bahwa proses rekrutmen karyawan di Albayt Tour Demak disesuaikan dengan bidang studi yang selaras dengan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji. Bidang studi tersebut seperti manajemen dan manajemen dakwah.

b. Dilihat dari kelegalitasan pendirian.

Pendirian Albayt Tour Demak telah melalui rangkaian izin dengan otoritas terkait yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Albayt Tour Demak sudah memiliki izin pendirian yang dibuktikan dengan surat keputusan kantor wilayah kementerian agama Provinsi Jawa Tengah nomor 2493 tentang pengesahan kantor cabang Penyelenggaraan Ibadah umrah PT. Albayt Wisata Universal Cabang Demak.

c. Dilihat dari prestasi yang di raih.

Dengan pemberangkatan yang dilakukan 4 kali selama 1 bulan dengan setiap pemberangkatan jamaah

berjumlah 30-40 jamaah. Hal ini menjadikan Albayt Tours Demak mendapatkan penghargaan sebagai 1st top agen se-Indonesia dengan tahun 1444 H. Jamaah yang sudah diberangkatkan sudah mencapai 700-800 jamaah. Penghargaan ini didapatkan dari Albayt Tours Pusat yang ada di Tangerang.

d. Dilihat dari sarana prasarana.

Menurut hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mengamati sarana prasarana di Albayt Tour Demak sudah memadai dari segi bangunan dengan dua lantai, alat untuk proses administrasi, serta terdapat toko yang menyediakan seluruh perlengkapan umrah.

e. Dilihat dari segi keuangan perusahaan.

Keuangan menjadi hal yang sangat vital bagi suatu perusahaan, karena menjadi komponen yang penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Albayt Tours Demak sendiri, mengandalkan dari jamaah yang mendaftar. Jadi, pemasukan keuangan dari Albayt Tours Demak diperoleh dari keuntungan jamaah yang mendaftar. Menurut mas Slamet mengatakan bahwa proses pembukuan dilakukan setiap satu bulan sekali. Terkait dengan kegiatan operasional seperti gaji karyawan tetap diberikan setiap satu bulan sekali walaupun tidak ada kegiatan pemberangkatan umrah dan haji. Hal ini disampaikan oleh mas Slamet pada saat kegiatan observasi kepada peneliti.

Selain dilihat dari segi bisnisnya, biro haji dan umrah Albayt Tour Demak juga dapat disebut sebagai lembaga dakwah. Biro haji dan umrah ini dapat dijadikan sarana berdakwah bagi para *da'i*, Dakwah sendiri menurut Toha Yahya Umar yaitu mengajak manusia secara bijaksana kepada jalan yang benar sesuai dengan perintah Allah SWT untuk kemaslahatan dan kebahagiaan mereka di dunia akhirat.¹⁸

¹⁸ Abdul Syukur, dkk., "Ilmu Dakwah: Dalil Kewajiban, dan Unsur-Unsur Dakwah Dalam Tinjauan Community Development," Jurnal Sari Damayanti: Ilmu Dakwah (2018): 3 -10 September, 2023, <http://repository.radenintan.ac.id/16096/>.

Maka dengan metode yang kekinian dalam menyampaikan dakwah, sebagai bentuk kreativitas dari *da'i-da'i* muda baik seorang *da'i* yang berakademisi maupun pesantren. Kreativitas pada zaman ini memang diperlukan ditengah masyarakat yang instan, modern dan majemuk. Dakwah pada zaman sekarang tidak hanya melalui media ataupun diatas mimbar. Bahka beberapa *da'i* yang kondang dan terkenal sering menjadi *tour leader* (TL) dan *muthowif* dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah serta menambahi perjalanannya dengan dakwahnya.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian lapangan. Menurut mas Slamet selaku staff administrasi Albayt Tour Demak mengatakan bahwa sebagai lembaga dakwah Albayt Tour Demak memiliki peran dalam pelaksanaan dakwah yakni dengan menggemakan beribadah dan berwisata religi ke baitullah sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta sebagai tempat para *da'i* berdakwah dengan menjadi *Tour Leader* (TL) dan *muthowif* perjalanan ibadah umrah dan haji.¹⁹ Maka dari itu, dengan kehadiran biro haji dan umrah menjadi wadah penyalur masyarakat untuk melaksanakan ibadah ke baitullah.

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian berjudul “strategi pelayanan administrasi KBIH Al-Munawwaroh dekat Lamongan” dilakukan oleh Ziyadatus Shofiyah mengatakan Menurut laporan, strategi pelayanan administrasi KBIH Al-Munawwaroh meliputi: Pertama, keunggulan dalam hal biaya keseluruhan untuk mengurangi beban jamaah. Tunjangan biaya yang lengkap meringankan beban jamaah. Kedua, berupaya untuk memberikan layanan terbaik bagi jamaah. Implementasi strategi layanan eksekutif, yang melibatkan koordinasi upaya terkait strategi layanan untuk memfasilitasi implementasi dan melibatkan staf dalam proses, sejalan dengan teori implementasi strategi.²⁰ Penelitian terdahulu

¹⁹ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), Wawancara dengan peneliti, 15 September, 2023, wawancara 8, transkrip.

²⁰ Ziyadatus Shofiyah, “Strategi Pelayanan Administrasi KBIH Al-Munawwaroh Deket Lamongan,” (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), vi.

terdapat persamaan dengan penelitian yang sedang dikaji yakni sama-sama membahas strategi pelayanan administrasi. Strategi pelayanan merupakan cara untuk memenuhi kebutuhan orang lain dalam penelitian terdahulu membahas konsep strategi pelayanan lebih fokus pada penerapan dan pelaksanaan strategi pelayanan administrasi. Perbedaan dalam penelitian adalah pada fokus pembahasan dan obyek penelitian yakni pada penelitian terdahulu fokus pembahasan pada penerapan dan pelaksanaan. Namun pada penelitian yang sedang dikaji lebih difokuskan pada penerapan manajemen strategi pelayanan administrasi dan faktor pendukung pengahambat di Al Bayt Tours Demak.

2. Penelitian berjudul “Manajemen Strategi Takmir Masjid dalam Meningkatkan Aktivitas Dakwah di Masjid Islamic Center Nurus Sa’adah Kota Salatiga” dilakukan oleh Isnaini Naili, Masjid Nurus Sa’adah telah terlibat dalam empat tahap manajemen strategis: studi lingkungan, persiapan strategis, implementasi strategis, dan evaluasi strategis. Selain menjalankan tugas berbasis masjid, Masjid Nurus Sa’adah juga melaksanakan kegiatan *mahdhah* dan *ghairu mahdah*. Takmir juga melakukan inovasi dalam kegiatan dakwahnya dengan menciptakan kader dakwah pemuda masjid melalui manajemen NS Mart dan memanfaatkan teknologi digital sebagai saluran dakwah di website Masjid Nurus Sa’adah.²¹ Dalam membahas manajemen strategis yang meliputi tahapan analisis lingkungan, pembuatan strategi, implementasi strategi, evaluasi strategi, dan pengendalian, penelitian Isnaini Naili sebelumnya dan penelitian sekarang memiliki kesamaan. Sedangkan untuk perbedaan penelitian yang sedang dikaji terdapat pada obyek penelitian dan tujuan penelitian. Penelitian terdahulu fokus pada meningkatkan aktivitas dakwah di Masjid Islamic Center Nurus Sa’adah. Penelitian yang sedang dikaji fokus pada meningkatkan pelayanan administrasi pada Al Bayt Tours Demak.

²¹ Isnaini Naili, “Manajemen Strategi Takmir Masjid Dalam Meningkatkan Aktivitas Dakwah Di Masjid Islamic Center Nurus Sa’adah Kota Salatiga,” (Skripsi, IAIN Salatiga, 2022), xi.

3. Penelitian yang berjudul “Manajemen Strategi Pelayanan Jamaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan” dilakukan oleh Lala Marlina mengatakan bahwa hasil penelitian ini diantaranya melayani jamaah umrah dari awal hingga akhir menunjukkan bahwa PT Ilfa Ihsan Hanifa menjalankan umrah dengan baik dan memahami apa yang termasuk dalam manajemen strategis, termasuk pelayanan sebelum, selama, dan setelah ibadah. SDM umrah yang profesional, prosedur administrasi yang efisien, penginapan dan konsumsi yang berkualitas, serta mentor yang berkualitas yang dapat memberikan petunjuk dan inspirasi. Dan hasil analisis SWOT menunjukkan PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan berada didalam Kuadran II perusahaan kuat namun mempunyai tantangan yang besar. Fokus strategi ini merupakan diversifikasi strategi dengan meningkatkan kekuatan dalam meminimalisir masalah eksternal agar dapat terus berinovasi dan berusaha menjadi lebih baik lagi untuk memberikan pelayanan terhadap jamaah umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan yang terbaik.²² Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji yakni sama-sama membahas tentang manajemen strategi. Tetapi perbedaannya yakni pada obyek penelitian dan tujuan penelitian, pada penelitian terdahulu fokus pada pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah di PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan sedangkan pada penelitian yang sedang dikaji lebih fokus pada pelayanan administrasi haji dan umrah di Al Bayt Tours Demak.
4. Penelitian berjudul “Strategi Manajemen Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah PT Surya Citra Yogyakarta tahun 2018-2019” oleh lalu Guranda Wira Bakti mengatakan secara umum, strategi manajemen PT Surya Citra Yogyakarta tahun 2018–2019 untuk meningkatkan kualitas layanan umrah menerapkan komponen strategi manajemen yang signifikan, meliputi analisis lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi, namun belum dilaksanakan

²² Lala Marlina, “Manajemen Strategi Pelayanan Jamaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selata,” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2022). ii.

secara sistematis.²³ Manajemen strategis, yang mencakup analisis strategis, pembuatan strategi, eksekusi strategi, dan evaluasi strategi, tercakup dalam penelitian ini serta penelitian yang dilihat. Tujuan penelitian dan objek penelitian berbeda antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini; yang pertama berkonsentrasi pada layanan ibadah umrah PT Surya Citra Yogyakarta pada 2018–2019, sedangkan yang kedua berkonsentrasi pada perjalanan Al Bayt ke Demak dan manajemen layanannya.

5. Penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umrah di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo” oleh Rini Puji Astutik mengungkapkan bahwa kesuksesan pelayanan administrasi didukung dengan penerapan strategi pelayanan yang baik, Implementasi dari strategi ini meliputi penegakan standar operasional pelayanan dalam pemberian pelayanan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, menjaga kebersihan dan ketertiban area pelayanan, menciptakan ikatan yang kuat antara petugas dan jemaah, serta memberikan bantuan kepada jemaah yang membutuhkan. Proses pelayanan sering menghadapi kendala seperti perubahan peraturan pemerintah yang tiba-tiba selama haji dan umrah, kekurangan staf, kesenjangan data jemaah, dan keterlambatan pembayaran. Perusahaan selalu mencari cara untuk mengatasi kendala yang muncul. Awalnya ragu untuk mendaftar ke Al-Multazam, calon jemaah haji akhirnya melakukannya dengan memanfaatkan layanan yang diberikan. Perusahaan itu sendiri memberikan tingkat layanan terbesar untuk setiap jemaat. Al-Multazam memberikan kualitas layanan terbaik agar jemaah Al-Multazam terus berkembang setiap tahunnya.²⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dikaji yakni sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi jamaah haji dan umrah. Pelayanan administrasi menjadi

²³ Lalu Guranda Wira Bakti, “Strategi Manajemen Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah PT Surya Citra Yogyakarta tahun 2018-2019”, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020), xi.

²⁴ Rini Puji Astutik, “ *Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umroh di PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo*, (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), ix.

langkah awal dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dikaji yakni penelitian terdahulu memfokuskan strategi pelayanan pada PT Al-Multazam utama Nusantara Sidoarjo sedangkan penelitian yang sedang dikaji memfokuskan manajemen strategi di Al-Bayt Tours Demak.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian sebelumnya. Kebaharuan penelitian ini memfokuskan pada faktor penghambatan pelayanan administrasi yang terdiri dari susahnya menghubungi jamaah dan adanya perbedaan data diri jamaah. Sedangkan persamaan penelitian ini memfokuskan pada manajemen strategi pada lembaga dakwah yang terdiri dari pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

C. Kerangka Berfikir

Al Bayt Tours Demak merupakan salah satu cabang PT Al Bayt Wisata Universal yang berada di daerah Demak. Al Bayt Tours Demak adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa wisata religi umrah dan haji. Al Bayt Tours Demak berada di Jl. Depan Halte Buyaran, Pulosarikrajan, Kalikondang, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak. Al Bayt Tours Demak memberikan pelayanan terhadap jamaah umrah maupun haji diantaranya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi menjadi pilar utama dalam keberlangsungan ibadah haji dan umrah. Berhasil tidaknya proses administrasi jamaah haji dan umrah akan mempengaruhi keberlangsungan ibadah haji dan umrah. Dalam melaksanakan proses pelayanan administrasi diperlukannya pengelolaan strategi yang tepat agar meningkatkan pelayanan administrasi terhadap jamaah haji dan umrah.

Manajemen strategi adalah suatu proses pengambilan keputusan yang meliputi pengamatan lingkungan, penyusunan strategi, penerapan strategi, dan evaluasi strategi untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien sesuai situasi dan kondisi. Penerapan manajemen strategi dalam sebuah organisasi atau perusahaan memiliki ciri khas sendiri untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Al Bayt Tours Demak sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa umrah dan haji dalam menjalankan proses manajemen khususnya pelayanan administrasi kepada jemaah umrah dan haji diperlukannya strategi – strategi sesuai dengan teori manajemen strategi untuk mencapai kepuasan jemaah umrah dan haji. Dalam proses penerapan manajemen strategi pasti ada faktor pendukung dan faktor penghambat, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk melakukan tindakan preventif agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berfikir

