

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Albayt Tours Demak

Sebagai salah satu biro perjalanan umrah dan haji Albayt Tour Demak berdiri pada bulan Mei tahun 2014. Pendiri Albayt Tour Demak sendiri yaitu H.Waibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. Albayt Tour Demak berawal dari bapak H.Waibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. yang sering menjalankan umrah mandiri atau dengan istilah umrah backpacker. Dengan melihat peluang yang ada, beliau mempunyai pemikiran untuk mendirikan biro perjalanan umrah dan haji di daerah Demak. Langkah selanjutnya, beliau berusaha untuk mencari biro haji dan umrah yang terpercaya untuk diajak bekerja sama dan sudah beberapa perusahaan biro perjalanan haji dan umrah yang ditemukan akan tetapi belum cocok untuk diajak berkerja sama. Akhirnya, bapak H.Waibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. memutuskan untuk bergabung di PT.Albayt Wisata Universal.¹

PT.Albayt Wisata Universal merupakan perusahaan jasa tour dan travel yang mencakup wisata domestik, international dan wisata religi (umrah dan haji) dengan menjunjung tinggi konsep wisata syariah atau wisata halal. PT. Albayt Wisata Universal berlokasi di Ruko Win Niaga Centre No.1 Pd. Betung, Pondok Aren, Tangerang Selatan, Banten. Dalam setiap paket yang ditawarkan mengutamakan prayer time dan halal food. PT.Albayt Wisata Universal berdiri sejak tahun 2013 sebagai agen ticketing dan biro perjalanan wisata di tahun 2016 dan mendapatkan SK izin penyelenggaraan ibadah umrah nomor 169 tahun 2016. PT.Albayt Wisata Universal berfokus pada kenyamanan ibadah dan kepuasan jamaah pada bimbingan dan pelayanan. Albayt Tour berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional dengan para jamaah. Diantaranya memberikan harga yang ekonomis

¹ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

dengan pelayanan yang terbaik. Untuk mempermudah proses pemasaran PT Albayt Wisata Universal memiliki tageline *your trusted partner in Islamic and internasional tour*.²

Keputusan untuk bergabung pada PT.Albayt Wisata Universal sendiri dengan mempertimbangkan pelayanan yang diberikan, harga-harga yang ditawarkan dapat mencakup jamaah dari beberapa tingkatan (tingkat bawah, menengah, dan keatas). Akan tetapi, jamaah yang lebih banyak peminatnya justru pada kalangan kebawah. Selain ketertarikan terhadap produk-produk dan program-program yang ditawarkan. Untuk membuktikan dan menyakinkan bahwa keputusan untuk bergabung di PT Albayt Wisata Universal, bapak H.Waibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. beserta keluarga merasakan sendiri pelayanan yang diberikan oleh Albayt Wisata Universal apakah sesuai apa tidak. Pada saat menjalankan ibadah umrah, bapak wahib sekeluarga menemukan kendala yang di rasakan, akan tetapi hal itu sudah di diatasi dengan cepat terarah sehingga dapat berjalan lancar. Setelah merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan oleh Albayt Wisata universal, bapak wahib sendiri memutuskan dan yakin untuk membuka cabang Albayt Wisata Universal di Kabupaten Demak.³

Sejak berdirinya Albayt Tour Demak kini sudah menginjak tahun 8 dalam melayani umat untuk beribadah ke baituallah. Menurut mas slamet sebagai staff administrasi Albat Tour Demak, “ Tidak semudah apa yang dilihat saat ini mbk dimana Albayt Tour Demak sendiri telah mengalami fase up and down. Pada awal berdirinya hanya memberangkatkan 2 sampai 3 kali jamaah, tahun berikutnya hanya bisa 1 tahun hanya 4 kali dan pada tahun ke 4 dan 5 mengalami peningkatan yakni bisa memberangkatkan 1

² “Tentang Kami,” Albayt Tour, diakses 03 Mei 2023.
<https://www.albaytwisata.com/>.

³ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

bulan 4 kali sampai sekarang yang meliputi 1 grup 45 jamaah.⁴

2. Profil Albayt Tours Demak

Albayt Tour Demak merupakan perusahaan jasa tour & travel meliputi wisata religi (umrah dan haji), wisata internasional dan wisata domestik yang mengedepankan wisata halal. Albayt Tour Demak berdiri sejak bulan Mei 2014 dan berlokasi di di Jl. Depan Halte Buyaran, Pulosarikrajan, Kalikondang, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak. Albayt Tour Demak memiliki grup wilayah sekitar Demak diantaranya Albayt Purwodadi, Albayt Semarang dan Albayat Ungaran, Albayt Kudus yang masing-masing berkantor diwilayahnya sendiri.⁵

3. Letak Geografis Albayt Tours Demak

Albayt Tour Demak terletak di Jl. Depan Halte Buyaran, Pulosarikrajan, Kalikondang, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak.

4. Visi Misi Albayt Tour Demak

Mengenai Visi Misi dari Alba Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), Hasil Wawancara 2 dengan peneliti, Mei 2023yt Tour Demak sebagai berikut:⁶

- a. Visi
 - a) Memberikan pelayanan yang prima kepada jamaah.
 - b) Membantu masyarakat untuk menjalankan ibadah yang diidamkan yaitu ibadah umrah.

- b. Misi

Mendapatkan umpan balik yang terbaik dari ibadah umrah dan haji plus bersama Albayt Tour Demak dengan mengedepankan rasa kebersamaan dan tolong menolong antar sesama jamaah.

⁴ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁵ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁶ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

5. Tujuan Albayt Tour Demak

Sebagai perusahaan yang mendapatkan amanah dari masyarakat dalam mendampingi ke baitullah untuk beribadah, Albayt Tour Demak memiliki tujuan yang sangat mulia untuk mengabdikan dan mendampingi masyarakat dalam melaksanakan ibadah umrah. Tujuan Albayt Tour Demak yakni sebagai salah satu biro perjalanan umrah dan haji yang menyalurkan dan membantu jamaah agar dapat menjalankan ibadah umrah dan haji.⁷

6. Struktur Organisasi Albayt Tour Demak

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki orang-orang yang berpengaruh dalam menjalankan kegiatan di organisasi atau perusahaan tersebut yang disebut dengan struktur organisasi. Dengan adanya struktur organisasi dapat menjadikan kegiatan yang dijalankan berjalan dengan terarah dan terukur. Struktur organisasi merupakan susunan yang ada dalam organisasi atau perusahaan guna menjabarkan kedudukan untuk membantu mencapai tujuan yang ditetapkan. Struktur organisasi disusun oleh organisasi atau perusahaan agar dapat menciptakan koordinasi, alokasi efektif dan efisien dari semua posisi, tugas organisasi serta semua kegiatan-kegiatan yang di rencanakan. Efektif apa tidaknya sebuah organisasi tergantung pada peran ketua yang didukung dengan kemampuan dan kinerja masing-masing pegawai. Jelasnya, semakin terkoordinasi dengan baik dari tugas-tugas sebuah organisasi, akan semakin efektiflah organisasi tersebut.⁸

Adapun struktur organisasi dari Albayt Tour Demak sebagai berikut:⁹

⁷ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁸ Rochanah, "Manajemen Memakmurkan Masjid Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat Religius (Studi Kasus Di Masjid At Taqwa Desa Batu, Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak)," At Tabsyir Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam IAIN Kudus 6, no. 2 (2019): 304, diakses pada 16 Juni, 2023, <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/6440/pdf>.

⁹ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

8. Produk – produk Albayt Tour Demak

Dalam sebuah biro perjalanan umrah dan haji plus memiliki produk-produk yang dengan ciri khas masing-masing biro umrah dan haji. Begitu juga dengan Albayt Tour Demak memiliki produk dengan ciri khas sendiri. Albayt Tour Demak menyediakan komoditas yang ditawarkan dan dijabarkan dengan beberapa paket. Setiap paket dibedakan sesuai dengan periode keberangkatan, akomodasi hotel, transportasi, dll.

Berikut produk yang disediakan dari Albayt Tour Demak:¹¹

a. Program Haji

Program ini ditawarkan Albayt Tour Demak bagi masyarakat yang ingin melaksanakan haji secara mandiri tanpa masa tunggu yang lama. Program yang ditawarkan diantara lain:

- 1) Haji Plus, program haji plus ini disediakan dengan benefit masa tunggu 7-8 tahun.
- 2) Haji Furodha, program haji ini disebut juga haji khusus yang keberangkatannya bisa langsung tanpa adanya masa tunggu.

b. Program Umrah.

Selain ibadah haji, Albayt Tour Demak melayani ibadah umrah. Banyak inovasi yang dicetuskan dan evaluasi dilakukan setiap satu tahun sekali dengan menyesuaikan kebijakan pemerintah, transportasi, dan penginapan. Berikut program yang disuguhkan Albayt Tour Demak:

1) Program 9 hari,

Program ini dapat disebut dengan umrah reguler dengan efektifitas perjalanan 7 hari yang diantaranya 3 hari di Madinah dan 4 hari di Makkah.

2) Program 12 hari.

Disebut dengan Umrah Jum'atain dengan efektifitas perjalanan 10 hari meliputi 4 hari Madinah 6 hari di Makkah dan 2 kali jumatatan.

¹¹ Hasil dokumentasi Albayt Tour Demak, (11 April 2023).

3) Program 16 hari.

Program ini menjadi favorit berbagai kalangan rata-rata lansia yang berminat akan program ini. Program ini disebut dengan umrah arbain dengan efektifitas perjalan selama 14 hari melingkupi 9 hari di Madinah dan 5 hari di Mekkah.

4) Program Umrah plus.

Program ini diselingi dengan city tour diantaranya Mesir, Turki, Al-Aqhsa, Kuala Lumpur, Dubai, dll.

c. Moslem Tours.

Selain haji dan umrah, Albayt Tour Demak menyediakan program moslem tours. Program diperuntukan jamaah yang ingin melakukan wisata halal dan ziarah ke luar negeri.

Albayt Tour Demak dalam melaksanakan program haji dan umrah banyak pembaharuan dan kreatifitas yang dilakukan. Dalam proses pelaksanaannya, pihak Albayt Tour Demak menawarkan di waktu – waktu yang krusial diantaranya ramadhan, syawal, awal musim (dibulan agustus), dsb. Dengan adanya inovasi dan kreatifitas yang dilakukan akan membuat jamaah tertarik dan banyak pilihan sesuai dengan minat jamaah itu sendiri.

9. Perlengkapan dan Fasilitas Jamaah Umrah dan Haji Albayt Tour Demak

Berikut Perlengkapan Jamaah Umrah dan Jamaah Haji:

a. Perlengkapan Jamaah Umrah dan Haji.¹²

1) Perlengkapan Jamaah Pria.

- a) Koper
- b) Tas tenteng
- c) Kain batik
- d) Kain ihrom
- e) Sabuk Ihrom
- f) Baju Koko
- g) Syal
- h) Tas paspor
- i) Tas sandal

¹² Brosur Albayt Tour Demak, (11 April 2023).

2) Perlengkapan Jamaah Wanita.

- a) Koper
- b) Tas Tenteng
- c) Kain Batik
- d) Kain Ihrom
- e) Sabuk Ihrom
- f) Mukena
- g) Syal
- h) Tas Paspor
- i) Tas Sandal

b. Fasilitas Jamaah Umrah.

- 1) Armada dari Kantor
- 2) Tiket pesawat PP
- 3) Hadling
- 4) Visa
- 5) Hotel Makkah Madinah
- 6) Transportasi Domestik
- 7) Bus selama di Saudi
- 8) Manasik
- 9) TL (*Tour Leader*) dan Mutowif
- 10) Makan tiga kali sehari selama program
- 11) Air zam-zam
- 12) Asuransi Perjalanan

c. Fasilitas Jamaah Haji.¹³

- 1) Akomodasi & Hotel sesuai program
- 2) Pengurusan Visa Haji
- 3) Tiket Pesawat Udara Jakarta – Jeddah PP (Kelas Ekonomi)
- 4) Makan 3x sehari menu Indonesia
- 5) Bimbingan Manasik Haji
- 6) Ziarah di Saudi dengan transportasi Bus AC
- 7) Bagasi sesuai ketentuan penerbangan
- 8) Muthawwif berpengalaman
- 9) Air Zam-zam @5 Liter
- 10) Obat-obatan (P3K)

¹³ “Paket Haji”, Albayt Tour Demak, diakses pada tanggal 04 Mei, 2023.
<https://albayttours.wordpress.com/paket-umroh/paket-haji/>.

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti saat melakukan wawancara secara mendalam pada jangka waktu 10 April – 13 Mei 2023. Peneliti menjalankan wawancara secara mendalam dengan karyawan Albayt Tour Demak bertatap muka secara langsung di kantor dan diluar kantor secara daring menggunakan media sosial WhatsApp. Hal ini, dapat menjadikan keakuratan data yang didapatkan dengan nyata dari karyawan Albayt Tour Demak terkait pelayanan administrasi haji dan umrah. Hasil data-data yang didapatkan sebagai berikut:

1. Penerapan Manajemen Strategi Pelayanan Administrasi di Albayt Tour Demak.

Albayt Tour Demak sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa umrah dan haji dalam menjalankan roda bisnisnya setidaknya memiliki strategi-strategi yang diterapkan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilaksanakan peneliti, peneliti menguraikan data untuk menjawab permasalahan yang diangkat. Adapun data tersebut meliputi sebagai berikut:

a. Pengamatan Lingkungan

Pengamatan lingkungan dalam organisasi atau lembaga dapat dijumpai pada lingkungan internal dan eksternal yang diuraikan melalui pendekatan analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman). Hal ini sesuai dengan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara dengan informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengemukakan bahwa Albayt Tour Demak memiliki kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Kekuatannya adalah untuk berkomitmen memberikan pelayanan administrasi jamaah tanpa memberatkan dan melayani dengan baik. Serta, memiliki team yang solid dan peduli dengan jamaah. Sedangkan kelemahan yang dimiliki yaitu adanya keterlambatan visa dan tiket jamaah yang jadi

saat mendekati jadwal pemberangkatan.¹⁴ Selain kekuatan dan kelemahan yaitu peluang dan ancaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet menyampaikan bahwa Albayt Tour Demak mempunyai peluang dan ancaman dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Peluangnya yaitu pada saat pengurusan administrasi yang lebih terstruktur dan tertata. Dengan lebih terstruktur ini dapat memperlancar pengurusan administrasi jamaah. Sedangkan ancaman yang ada yaitu Wabah covid 19 menjadi ancaman hampir lini kehidupan. Seperti halnya di Albayt Tour Demak, semua kegiatan berhenti termasuk kegiatan perjalanan ibadah haji dan umrah.¹⁵

Maka dari itu, dengan melakukan analisis SWOT ini menjadi landasan para pimpinan untuk merancang strategi dengan mempertimbangkan keadaan lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) dan lingkungan eksternal (peluang dan ancaman), sehingga dapat meraih pencapaian yang lebih baik dimasa mendatang. Melalui pertimbangan keadaan lingkungan internal dan eksternal akan memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalisir kelemahan dan ancaman yang terjadi. Hal ini jika diterapkan dengan akurat, pertimbangan tersebut akan memberikan dampak yang bagus dan strategi berhasil.

b. Perumusan Strategi.

Perumusan ini menjadi tahap untuk menentukan keberhasilan perusahaan atau lembaga. Perumusan strategi ini meliputi penetapan visi misi, tujuan dan kebijakan. Dalam proses perumusan strategi ini perlu diketahui seluruh lapisan di lembaga atau perusahaan.

¹⁴ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁵ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

1) Penetapan Visi Misi dan Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengemukakan bahwa proses perumusan strategi meliputi penetapan visi misi, tujuan dan kebijakan. Dalam prosesnya menyertakan seluruh team di Albayt Tour Demak sendiri dan dipimpin langsung oleh manajer Albayt Tour Demak. Hal ini bertujuan agar seluruh pegawai yang ada di suatu perusahaan atau lembaga mengetahui dan dapat menjalankan strategi sesuai apa yang diinstruksikan dari pimpinan.¹⁶

Setiap perusahaan atau lembaga pastinya mempunyai visi misi, dimana pentingnya adanya visi misi ini sebagai landasan lembaga atau organisasi untuk menjalankan roda bisnisnya agar tertata lebih sistematis. Di dalam visi misi juga terdapat cita-cita sebuah organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan mas Slamet menerangkan bahwa visi misi sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena didalam visi misi tersebut ada harapan yang dicantumkan agar tercapai sesuai yang diharapkan.¹⁷

Albayt Tour Demak sendiri memiliki visi misi dan tujuan yaitu dengan visi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada jamaah dan membantu masyarakat untuk menjalankan ibadah yang diidamkan yaitu ibadah umrah. Sedangkan misi yang diharapkan mendapatkan umpan balik yang terbaik dari ibadah umrah dan haji plus bersama Albayt Tour Demak dengan mengedepankan rasa kebersamaan dan tolong menolong antar sesama jamaah. Selain visi misi, Albayt Tour Demak bertujuan sebagai perusahaan

¹⁶ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁷ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

yang menyalurkan dan membantu jamaah dalam beribadah umrah dan haji ke tanah suci Mekkah.¹⁸

2) Penetapan Kebijakan

Tidak hanya visi misi dan tujuan, perlunya perusahaan untuk menentukan kebijakan. Kebijakan yang ditetapkan setiap perusahaan memiliki keunikan tersendiri bagi suatu perusahaan. Kebijakan pelayanan menjadi perihal yang rentan karena pelayanan yang terbaik akan memberikan penilaian tersendiri bagi pelanggan atau konsumen. Apalagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kualitas pelayanan menjadi perihal yang diutamakan. Hal ini juga menjadi perhatian bagi Albayt Tour Demak khususnya kebijakan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet menyampaikan bahwa kebijakan pelayanan administrasi yang diterapkan yaitu melayani jamaah dengan baik, ramah, dan tanpa membebani jamaah dalam proses pemenuhan administrasi pendaftaran.¹⁹

Pemenuhan administrasi pendaftaran bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui online dengan via WhatsApp, melalui agent dari Albayt Tour Demak dan mendatangi langsung kantor cabang Albayt Tour Demak atau ke kantor cabang Albayt Tour lainnya.

Hal ini juga disampaikan oleh mas Slamet dalam wawancara dengan peneliti bahwa calon jamaah bisa melakukan proses pemenuhan administrasi secara tidak langsung dimana dapat melalui WhatsApp dan agent dari Albayt Tour Demak. Dan juga calon jamaah bisa melakukan proses pendaftaran dengan secara langsung,

¹⁸ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁹ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

dengan cara datang ke kantor Albayt Tour Demak atau ke kantor cabang Albayt Tour Demak lainnya.²⁰

Pernyataan yang dikemukakan mas Slamet juga sejalan dengan hasil wawancara dengan alumni jamaah Albayt Tour Demak. Menurut Bapak Ali Muhtar mengatakan bahwa proses pemberkasaan sangat dipermudah dengan melalui online via WhatsApp, kekantor Albayt Tour Demak sendiri hanya satu kali untuk sekedar tau.²¹ Pernyataan bapak Ali Muhtar juga dirasakan oleh bapak Sofyan Noor dimana proses pemenuhan persyaratan administrasi pendaftaran melalui agent dari Albayt Tour Demak yang kebetulan teman dekat dan datang hanya untuk keperluan foto pembuatan paspor. Hal ini memudahkan bagi calon jamaah dalam proses pemenuhan administrasi pendaftaran dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Albayt Tour Demak.²²

Selain itu juga, menurut bapak Marzuki yang melakukan pendaftaran secara langsung ke Kantor Albayt Tour Demak mengatakan bahwa keseluruhan proses pelayanan administrasi yang diberikan baik dan segala sesuatu yang saya butuhkan di layani dengan baik dan pegawai melayani dengan ramah.²³

Maka dengan kemudahan-kemudahan yang dilakukan oleh Albayt Tour Demak, bertujuan agar jamaah tidak terbebani dan tanpa perlu bolak-balik ke kantor Albayt Tour Demak. Serta administrasi pendaftaran segera untuk ditindaklanjuti oleh staff Albayt Tour Demak.

²⁰ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 7, transkrip.

²¹ Ali Muhtar (Alumni Jamaah), wawancara oleh penulis, 09 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

²² Sofyan Noor (alumni jamaah), wawancara oleh penulis, 25 Juni 2023, wawancara 5, transkrip.

²³ Marzuki (alumni jamaah), wawancara oleh penulis, 12 Juni 2023, wawancara 6, transkrip.

c. Implementasi Strategi.

Implementasi strategi menjadi pembuktian bagi perusahaan atau organisasi untuk merealisasikan strategi-strategi yang sudah disusun secara sistematis. Penerapan strategi pelayanan administrasi yang diterapkan Albayt Tour Demak yakni melalui pelaksanaan program pelayanan, penetapan standar pelayanan, dan pelaksanaan metode. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari informan mengenai penerapan strategi pelayanan administrasi Albayt Tour Demak sebagai berikut:

1) Pelaksanaan Program Pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Slamet bahwa program yang dilaksanakan yaitu program pelayanan pembuatan paspor dan visa.²⁴ Dimana jamaah tanpa perlu ikut terlibat secara langsung. Akan tetapi, hanya beberapa keperluan yang harus hadir tanpa diwakilkan yaitu pelaksanaan pas foto untuk data pendukung pembuatan paspor. Paspor dan visa ini menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk pelaksanaan ibadah umrah dan haji.

Untuk melancarkan program pelayanan ini diperlukan sarana prasarana dan fasilitas yang memadai dalam menunjang program pelayanan administrasi. Tanpa adanya fasilitas yang memadai, program pelayanan administrasi tidak akan berjalan dengan mulus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Slamet menyampaikan bahwa di Albayt Tour Demak sudah dilengkapi beberapa sarana dan prasarana serta fasilitas untuk menunjang pelaksanaan proses pelayanan administrasi. Seperti, komputer full set, printer + fotocopy, mesin hitung uang, meja pegawai, wifi, kursi

²⁴ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

pegawai, kursi tunggu, ruangan yang luas.²⁵ Maka dengan adanya sarana prasarana dan fasilitas yang memadai dapat mempercepat proses program pelayanan administrasi tanpa adanya kendala internal.

2) Penetapan Standar pelayanan.

Standar pelayanan merupakan kriteria yang harus dipatuhi dan dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan mas Slamet mengemukakan bahwa di Albayt Tour Demak untuk SOP secara tertulis tidak ada, akan tetapi dengan menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan yaitu mengutamakan kenyamanan seluruh jamaah yang mempercayakan perjalanan ibadah umrah dan haji di Albayt Tour Demak. Standar pelayanan ini diaktualisasikan pada pelayanan administrasi yaitu selalu menatakan, membantu, dan mendampingi pengurusan administrasi jamaah sampai selesai.²⁶

Oleh karena itu, dengan adanya standar pelayanan menjadikan pedoman untuk bertindak dalam pelaksanaan pelayanan. Standar pelayanan ini sudah semestinya untuk dipatuhi seluruh anggota di organisasi atau perusahaan, demi kelancaran seluruh kegiatan pelayanan.

3) Pelaksanaan Metode.

Perwujudan metode atau cara ini menjadi teknik yang dilakukan untuk keberlangsungan seluruh program yang ada di sebuah organisasi atau perusahaan. Di Albayt Tour Demak sendiri pelaksanaan metode yang digunakan terdiri dari selalu fokus dan teliti serta melakukan pelayanan dengan ramah, mudah dan terukur. Berikut data

²⁵ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh peneliti, 16 Mei 2023, wawancara 7, transkrip.

²⁶ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

yang ditemukan oleh peneliti melalui hasil wawancara:

a) Selalu fokus dan Teliti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet menyampaikan bahwa staff Albayt Tour Demak agar selalu fokus dan teliti pada saat proses penginputan data.²⁷ Hal ini jika diremehkan akan berdampak fatal dimana akan terjadi kesalahan data diri jamaah pada saat penginputan data. Maka, dengan selalu fokus dan teliti saat proses penginputan data dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi agar tidak memperlambat dan mengganggu proses administrasi.

b) Pelayanan ramah, mudah, dan terukur.

Setiap perusahaan atau lembaga berusaha untuk memberikan pelayanan dengan optimal. Dengan memberikan pelayanan dengan optimal, maka dapat menjadikan pelanggan puas terhadap pelayanan tersebut. Albayt Tour Demak sendiri dalam melakukan kegiatan pelayanan khususnya dibidang administrasi mendepankan kenyamanan dan kemudahan kepada calon jamaah. Hal ini sudah dilaksanakan oleh Albayt Tour Demak.

Berdasarkan wawancara dengan mas Ihsan menyampaikan bahwa jika ada calon jamaah yang mendaftar langsung ke jamaah disambut dengan senyum, salam, sapa. Selanjutnya untuk ditawarkan program-program umrah yang ada di Albayt Tour Demak serta membangun komunikasi yang nyaman dengan calon jamaah.²⁸

²⁷ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

²⁸ Muksin Hadi Nur Ihsan (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 3, transkrip.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Ihsan juga mengatakan bahwa bagi calon jamaah yang memiliki kendala perihal administrasi dapat melalui jasa pengiriman tanpa perlu bolak balik ke kantor Albayt Tour Demak untuk pemenuhan administrasi tersebut.²⁹

Selain dengan mas Ihsan, berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa jika terjadi kendala yang dirasakan jamaah perlunya untuk dilakukan tindaklanjut. Seperti halnya jamaah yang sudah mempunyai paspor yaitu terjadi perbedaan data diri dipapor dengan KTP atau KK. Maka hal ini, dilakukan tindakan lanjut dengan memperbaharui data diri tersebut sebelum diproses ke imigrasi. Walaupun untuk proses pengurusan paspor di imigrasi memerlukan waktu yang lama dikarenakan bolak balik dan waktu tunggu antrian yang padat.³⁰

Maka dari itu, berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet dan mas Ihsan diatas. Disimpulkan bahwa dengan melakukan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah, akan mewujudkan suasana yang harmonis antara staff dan calon jamaah tanpa ada jarak pemisah. Selain itu juga, berusaha untuk memberikan keringan-keringan kepada calon jamaah dengan bertujuan untuk calon jamaah nyaman tanpa repot-repot untuk melakukan proses pengurusan administrasi. dan juga memberikan kepuasan tersendiri bagi calon jamaah tersebut. Dibalik kemudahan yang

²⁹ Muksin Hadi Nur Ihsan (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis , 11 April 2023, wawancara 3, transkrip.

³⁰ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), wawancara oleh penulis, 22 Februari 2023, wawancara 1, transkrip.

diberikan oleh Albayt Tour Demak pastinya ada kendala yang tidak diinginkan. Maka perlunya tindakan cepat untuk penyelesaian kendala yang terjadi agar semua berjalan sesuai dengan rencana.

d. Evaluasi Strategi.

Setelah melewati prosedur yang dijalankan, evaluasi strategi sebagai prosedur yang terakhir untuk dilewati. Evaluasi ini menjadi poin penting bagi perusahaan atau lembaga, karena evaluasi menjadi ajang untuk memperbaiki strategi yang dibuat dan digerakkan agar kedepannya lebih maksimal dalam pelaksanaannya. Evaluasi juga dapat menjadi media untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi saat proses penerapan strategi, apakah ada masalah yang memerlukan tindakan preventif agar permasalahan cepat untuk diselesaikan. Hal ini juga dilakukan oleh Albayt Tour Demak,

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa evaluasi yang dilakukan setiap bulan sekali dimana diadakan setelah kegiatan manaqib. Kegiatan ini diwajibkan untuk hadir bagi seluruh pegawai. Evaluasi ini bertujuan untuk membahas dan diskusi perihal keseluruhan kegiatan yang sudah berjalan. Pelaksanaan evaluasi dipimpin langsung oleh manajer Albayt Tour Demak dengan setiap staff memberikan pelaporan tentang kinerjanya selama satu bulan.³¹ Dengan ini, menjadikan dari pimpinan dapat bisa mengukur seberapa baik atau tidaknya staff dalam melaksanakan strategi yang sudah ditetapkan. Selain itu juga pimpinan dapat mengetahui permasalahan dan kendala yang terjadi dari masing-masing staff saat memberikan laporan. Akan tetapi menurut mas Slamet pada pelayanan administrasi tidak ada permasalahan yang signifikan karena setiap proses administrasi terus dipantau dan di

³¹ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

cek secara berkala agar berjalan lancar sampai pemberangkatan jamaah tiba.³²

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Manajemen Strategi Pelayanan Administrasi di Albayt Tour Demak.

a. Faktor Pendukung.

Setiap perusahaan dalam menjalankan bisnisnya pastinya mempunyai strategi sendiri. Pada realitanya saat proses penerapan dilapangan pasti ada faktor pendukung yang dapat memperlancar strategi yang sudah di tetapkan. Seperti halnya dengan Albayt Tour Demak, sebagai perusahaan yang bergerak bidang jasa pastinya mempunyai strategi-strategi yang unik. Seperti pada pelayanan administrasi, pelayanan administrasi sendiri sebagai awal untuk membuat jamaah kagum akan pelayanan yang diberikan. Berikut faktor pendukung pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak.

1) Persyaratan pendaftaran yang mudah.

Kemudahan persyaratan yang diajukan oleh Albayt Tour Demak agar dapat dipenuhi oleh calon jamaah dapat menjadikan calon jamaah tanpa berbelit-belit untuk proses pendaftaran umrah dan haji. Berdasarkan wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa faktor pendukung pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak yaitu persyaratan pendaftaran umrah dan haji mudah seperti KTP, KK, Buku Nikah.³³ Maka dengan kemudahan persyaratan yang diajukan, jamaah tidak bertele-tele untuk pemenuhan berkas-berkas pendaftaran umrah dan haji.

2) Kemudahan proses pengurusan administrasi.

Selain kemudahan persyaratan yang diajukan, keseluruhan proses pengurusan administrasi sudah

³² Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

³³ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

diatasi oleh pihak Albayt Tour Demak. Hal ini disampaikan langsung oleh mas Slamet, berdasarkan hasil wawancara bahwa keseluruhan berkas pendukung seperti pembuatan paspor, visa, pengurusan hotel sudah ditanggulangi oleh Albayt Tour Demak. Jadi jamaah cukup menunggu kapan jadwal keberangkatan tanpa perlu khawatir tentang administrasi.³⁴

b. Faktor penghambat.

Selain faktor pendukung dalam pelaksanaan penerapan strategi yaitu faktor penghambat. Faktor penghambat merupakan situasi yang tidak bisa dihindari bagi sebuah perusahaan dalam melaksanakan aktivitas perusahaan. Berikut faktor penghambat yang dirasakan oleh Albayt Tour Demak dalam melaksanakan pelayanan administrasi:

1) Susahnya menghubungi calon jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa susah menghubungi bagi jamaah yang sudah sepuh dan terjadi kekurangan data atau terjadi kendala administrasi.³⁵ Oleh karena itu, untuk menghadapi situasi tersebut staff diharapkan untuk selalu mengabari secara berkala agar keberlanjutan proses administrasi tidak terhenti.

2) Terjadinya perbedaan data diri jamaah.

Selain susah untuk menghubungi jamaah terlebih yang sudah lanjut usia. Faktor penghambat lainnya yaitu terjadinya perbedaan data diri calon jamaah. Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa rata-rata kendala yang sering terjadi yaitu perbedaan data diri bagi jamaah yang sudah mempunyai paspor dengan data diri yang ada di KTP atau KK. Selain itu juga pada buku nikah untuk usia lanjut rata-rata tidak

³⁴ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

³⁵ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

dituliskan tanggal lahirnya hanya dituliskan tahun lahirnya.³⁶

Oleh sebab itu, dengan terjadinya perbedaan data diri ini akan mengakibatkan proses administrasi terganggu, akan tetapi harus segera diantisipasi agar keberlangsungan administrasi berjalan lancar sampai keberangkatan jamaah.

C. Analisis Data Penelitian

1. Penerapan Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Albayt Tour Demak.

a. Pengamatan Lingkungan.

Cara ini digunakan untuk pemungutan informasi tentang beragam peristiwa yang berkenaan dengan lingkungan internal dan eksternal. Hal ini dalam perwujudannya diperlukan pendekatan SWOT, Albayt Tour Demak dalam menganalisis SWOT berdasar pada kenyataan yang terjadi saat pelayanan administrasi.

Hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan mas Slamet mengatakan bahwa Albayt Tour Demak terdapat beberapa kelemahan yaitu adanya keterlambatan visa dan tiket jamaah yang jadi saat mendekati jadwal pemberangkatan. Sedangkan ancaman dikarenakan wabah covid-19 yang terjadi, ini menyebabkan berhentinya kegiatan ibadah umrah dan haji. Untuk peluang Albayt Tour Demak, pengurusan dokumen lebih tertata dan terstruktur serta kekuatannya dapat dilihat saat melakukan pendaftaran dilayani dengan sepenuh hati, baik dan tidak membebani jamaah. Selain itu memiliki team yang solid dan peduli dengan jamaah.³⁷

Sedarmayanti mengatakan bahwa analisis SWOT sebagai cara seorang pimpinan untuk membuat gambaran umum dengan tepat terkait keadaan strategi perusahaan. Dugaan ini didasarkan bahwa strategi yang dikeluarkan

³⁶ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

³⁷ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

karena kesamaan antara internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman).³⁸

Oleh karena itu, pendapat yang dikemukakan oleh Sedarmayanti dan informasi yang didapatkan peneliti didapati bahwa analisis SWOT terdiri dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Albayt Tour Demak memiliki kekuatan dan kelemahan yaitu pelayanan administrasi dilaksanakan dengan baik tanpa jamaah terbebani dan memiliki team yang solid serta peduli dengan jamaah. Kelemahan dikarenakan terjadinya keterlambatan visa dan tiket jamaah mendekati jadwal keberangkatan yang menjadikan halangan saat proses administrasi. Selain kekuatan dan kelemahan, Albayt Tour Demak terdapat peluang dan ancaman yakni administrasi yang disleenggarakan tertata dan terstruktur guna mempermudah jalannya administrasi. Sedangkan ancaman dikarenakan wabah covid 19 mengakibatkan seluruh kegiatan ibadah umrah dan haji dihentikan.

b. Perumusan Strategi.

Perumusan strategi merupakan peningkatan rencana jangka panjang dengan mengacu pada pengendalian peluang dan ancaman secara efektif di lingkungan eksternal dan lebih fokus pada kekuatan dan kelemahan internal. Perumusan strategi terdiri dari penetapan misi, penetapan kebijakan, dan penetapan tujuan.³⁹ Pernyataan ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai berikut:

1) Penetapan visi misi dan tujuan.

Penetapan visi misi yang berisi tentang pernyataan-pernyataan yang disusun berdasar pada tujuan organisasi untuk membedakan suatu perusahaan.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet menyatakan bahwa bahwa Albayt Tour

³⁸ Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung: PT.Refika Aditama, 2014), VII.

³⁹ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Andi, 2003), 12.

⁴⁰ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, 13.

Demak dalam proses penetapan visi misi melibatkan seluruh team yang ada. Sebagai perusahaan jasa umrah dan haji, Albayt Tour Demak bercita-cita memberikan pelayanan yang prima dan membantu jamaah dengan harapan mendapatkan umpan balik terbaik berasas rasa kebersamaan dan tolong menolong antar jamaah.⁴¹

Menurut Wibisono visi misi adalah serangkaian kalimat-kalimat tentang dambaan atau impian sebuah perusahaan atau organisasi yang hendak dicapai dimasa depan untuk menanggung kesuksesan dalam jangka panjang. Visi misi ini digunakan untuk langkah awal tercapainya sebuah tujuan yang didambakan.⁴²

Jadi berdasar pada pendapat dari Wibisono dan data yang ditemukan bahwa visi misi yang ditetapkan Albayt Tour Demak yaitu memberikan pelayanan yang prima dan membantu jamaah dengan harapan mendapatkan umpan balik yang baik dengan asas kebersamaan dan tolong menolong antar jamaah. Visi misi ini sebagai acuan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam jangka panjang dan diketahui oleh seluruh pihak-pihak yang ada di Albayt Tour Demak.

Tujuan merupakan proses pengukuran hasil akhir dari kegiatan perencanaan yang disusun setelah penyelesaian visi misi.⁴³ Menurut hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa tujuan yang ditetapkan Albayt Tour Demak adalah sebagai perusahaan yang senantiasa menyalurkan dan membantu jamaah dalam beribadah ke baituallah.⁴⁴

Menurut Ken Mcelroy menyampaikan bahwa tujuan adalah tindakan awal agar dapat mencapai

⁴¹ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁴² Wibisono, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan* (Jakarta: Erlangga, 2006), 43.

⁴³ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, 15.

⁴⁴ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

kesuksesan dan tujuan juga kunci untuk mencapai kesuksesan.⁴⁵ Disimpulkan bahwa tujuan merupakan sebagai sikap awal dan kunci utama untuk mencapai sebuah kesuksesan.

Maka dari itu, berdasar pada pendapat Ken Mcelroy dan hasil yang didapatkan bahwa tujuan yang ditetapkan oleh Albayt Tour Demak sebagai kunci utama dan sikap untuk meraih kesuksesan yaitu sebagai perusahaan jasa yang membantu dan menyalurkan masyarakat dalam beribadah ke baitullah.

2) Penetapan kebijakan.

Kebijakan merupakan panduan secara luas untuk pengambilan keputusan perusahaan dengan keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengemukakan bahwa kebijakan yang diterapkan Albayt Tour Demak sebagai perusahaan jasa adalah melayani jamaah dengan baik, ramah dan tanpa jamaah merasa terbebani. Kebijakan ini menjadi pedoman yang harus ditaati setiap pegawai yang ada di Albayt Tour Demak.⁴⁶

Menurut pendapat Indrafachrudin kebijakan bahwa keputusan utama yang menjadi dasar dan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan administrasi.⁴⁷ Maka, kebijakan menjadi landasan dan petunjuk untuk melangsungkan kegiatan

⁴⁵ Mohamad Imam Kamaludin, "Peran Penyuluh Agama Islam Dalam Program Peningkatan Ekonomi Masyarakat Melalui Pembuatan Telur Asin Di Desa Mekar Baru Kecamatan Petir Kabupaten Serang," *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam* 7, no. 2 (2021): 70, diakses pada 02 Juli, 2023, <https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/lbrmasy/article/download/5207/3451/16705>.

⁴⁶ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁴⁷ Rina Maretasari dan Fitri Nuraini, "Pengaruh Kebijakan Perusahaan Terhadap Etos Kerja Karyawan Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Karyawan KAP Drs. Chandra Dwiyanto Di Surabaya)," *Equilibrium: Jurnal Ekonomi – Manajemen – Akuntansi* 14, no. 1 (2018): 12, diakses pada 26 Mei, 2023, <https://journal.uwks.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/408/388>.

pelayanan administrasi agar berjalan secara sistematis dan terukur.

Maka berdasarkan pada pendapat yang dikemukakan oleh Indrafachrudin dengan data yang ditemukan bahwa Albayt Tour Demak menetapkan kebijakan yaitu melayani jamaah dengan baik, ramah, berkualitas dan tanpa membebani jamaah. Kebijakan ini bertujuan sebagai kaidah yang harus ditaati seluruh staff atau team dalam menjalankan kegiatan pelayanan administrasi.

c. Implementasi Strategi.

Penerapan strategi atau implementasi strategi adalah segala aktivitas untuk perwujudan strategi melalui tindakan penetapan standart pelayanan dan pelaksanaan metode. Adanya standart pelayanan yang diwujudkan dengan pelaksanaan metode dalam pelayanan administrasi.

1) Pelaksanaan program pelayanan.

Program merupakan serangkaian rencana kegiatan yang direalisasikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh mas Slamet melalui wawancara bahwa Albayt Tour Demak memiliki program pelayanan pembuatan paspor dan visa. Papor dan visa ini menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan umrah dan haji.⁴⁸

Menurut Arikunto dan Jabar program diartikan bahwa kesatuan kegiatan yang merupakan perwujudan dari kebijakan dengan proses yang berkesinambungan dan melibatkan sekelompok orang disuatu organisasi..⁴⁹ Maka berdasarkan pendapat Arikunto dan Jabar dengan data yang diperoleh ditemukan bahwa program yang dijalankan oleh Albayt Tour Demak sebagai wujud dari kebijakan

⁴⁸ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁴⁹ Muhammad Khairul Rijal, dkk., "Evaluasi Program Indonesia Pintar Di Madrasah Kota Balikpapan," *Tarbiyah Wa Ta'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan & Pembelajaran* 5, no. 3 (2018): 17, diakses pada 02 Juli, 2023, <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/Tarbiyawat/article/download/2120/998/>.

yang sudah disusun yaitu pelayanan pembuatan paspor dan visa jamaah umrah dan haji.

Keberhasilan sebuah program pelayanan administrasi diperlukan adanya penunjang keberlangsungan pelayanan administrasi. Dengan adanya penunjang ini dapat memperlancar program pelayanan administrasi. Penunjang yang dimaksudkan adalah sarana prasarana dan fasilitas pendukung pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet menyampaikan bahwa di Albayt Tour Demak sudah dilengkapi beberapa sarana dan prasarana serta fasilitas untuk menunjang pelaksanaan proses pelayanan administrasi. Seperti, komputer full set, printer + fotocopy, mesin hitung uang, meja pegawai, wifi, kursi pegawai, kursi tunggu, ruangan yang luas.

⁵⁰ Melalui sarana dan prasarana serta fasilitas yang memadai akan dapat menyegerakan proses pelayanan administrasi serta akan dapat menimbulkan kepuasan dari pelanggan atau calon jamaah.

Menurut Kasmir ada beberapa ciri-ciri Pelayanan dengan baik diantaranya tersedianya sarana dan prasarana yang baik.⁵¹ Maka dari itu, menurut pendapat Kasmir dan data yang ditemukan dapat disimpulkan bahwa Albayt Tour Demak sudah dapat melaksanakan program pelayanan administrasi yang terbaik dan berkualitas dengan didukung sarana prasarana dan fasilitas yang memadai.

2) Penetapan Standart Pelayanan.

Standar pelayanan adalah barometer yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan yang wajib dipatuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan mas

⁵⁰ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh peneliti, 16 Mei 2023, wawancara 7, transkrip.

⁵¹ Fustha Athul Aulia Rizky, dkk., "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BTM Amman Magelang", *Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology* (2018): 595, diakses pada 03 Juli, 2023, <https://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/3665>.

Slamet ditemukan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh Albayt Tour Demak yaitu lebih mengutamakan kenyamanan seluruh jamaah yang mempercayakan perjalanan religinya di Albayt Tour Demak.⁵²

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁵³

Maka, berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dan data yang diperoleh ditemukan bahwa standar pelayanan sebagai patokan dalam pelaksanaan pelayanan yang wajib dipatuhi dalam rangka pelayanan yang berkualitas dan terukur. Hal ini direpresentatif apa yang di tetapkan oleh Albayt Tour Demak dalam kegiatan pelayanan administrasi yaitu mengutamakan pelayanan berkualitas dan kenyamanan seluruh jamaah.

3) Pelaksanaan Metode.

Metode adalah sebuah cara yang tepat untuk mencapai apa yang menjadi tujuan. Albayt Tour Demak sendiri dalam melaksanakan metode dengan dua hal yaitu selalu fokus dan teliti serta pelayanan ramah, mudah, dan terukur. Berikut penjelasan tentang pelaksanaan metode yang ada di Albayt Tour Demak:

a) Selalu fokus dan teliti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet menyampaikan bahwa cara yang dilakukan oleh Albayt Tour Demak dalam kegiatan pelayanan administrasi direalisasikan dengan staff atau pegawai dituntut untuk selalu fokus dan teliti

⁵² Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁵³ PP RI, "25 Tahun 2009, Pelayanan Publik," (18 Juli 2009).

pada saat memasukan data diri jamaah dan selalu menantakan, membantu dan mendampingi pengurusan administrasi pendaftaran sampai tiba jadwal keberangkatan.⁵⁴

Maka dengan menuntut pegawai agar selalu fokus dan teliti akan berdampak pada hasil kinerja yang akuntabel. Hal ini bertujuan agar calon jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Donni Juni Priansa bahwa ada lima elemen yang menyangkut pada kepuasan konsumen diantaranya Kinerja (*performance*). Kinerja merupakan pengalaman dari konsumen terhadap kinerja suatu perusahaan yang aktual tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja yang aktual berhasil maka konsumen akan merasa puas.⁵⁵

Berdasarkan pendapat Donni Juni Priansa dengan data yang ditemukan bahwa dengan menuntut pegawai selalu fokus dan teliti saat penginputan data. Maka akan berdampak pada kinerja pegawai agar tetap optimal dan dapat di pertanggungjawabkan. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yang dapat dilihat dari output kinerja yang dilakukan oleh pegawai.

b) Pelayanan ramah, mudah dan terukur.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok. Pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan khususnya pada perusahaan atau lembaga. Dimana dengan mempersiapkan pelayanan yang terbaik

⁵⁴ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁵⁵ Jajang Hermawan, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Klontongan Iyos Kawalu Kota Tasikmalaya," *Journal of Indonesian Management* 2, no. 3 (2022): 819, diakses pada 02 Juli, 2023, <https://www.penerbitadm.com/index.php/JIM/article/download/939/1399/5857>.

kepada pelanggan, maka pelanggan atau konsumen akan memberikan feedback terbaik juga.

Albayt Tour Demak pada pelaksanaan pelayanan berusaha untuk memberikan terbaik khususnya pada pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi ini menjadi tonggak awal untuk pelaksanaan ibadah umrah dan haji. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, mudah dan terukur akan menimbulkan kepuasan bagi calon jamaah.

Berdasarkan wawancara dengan mas Ihsan menyampaikan bahwa jika ada calon jamaah yang mendaftar langsung ke kantor Albayt Tour Demak, jamaah disambut dengan senyum, salam, sapa. Selanjutnya untuk ditawarkan program-program umrah yang ada di Albayt Tour serta membangun komunikasi yang nyaman dengan calon jamaah.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Ihsan mengatakan bahwa bagi calon jamaah yang memiliki kendala perihal administrasi dapat melalui jasa pengiriman tanpa perlu bolak balik ke kantor Albayt Tour Demak untuk pemenuhan administrasi tersebut.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa jika terjadi kendala yang dirasakan jamaah perlunya untuk dilakukan tindaklanjut. Seperti halnya jamaah yang sudah mempunyai paspor yaitu terjadi perbedaan data diri dipapor dengan KTP atau KK. Maka hal ini, dilakukan tindakan lanjut dengan memperbaharui data diri tersebut sebelum diproses ke imigrasi. Walaupun untuk proses pengurusan paspor di imigrasi memerlukan waktu yang lama

⁵⁶ Muksin Hadi Nur Ihsan (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 3, transkrip.

⁵⁷ Muksin Hadi Nur Ihsan (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 3, transkrip.

dikarenakan bolak balik dan waktu tunggu antrian yang padat.⁵⁸

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan pelayanan dengan ramah, mudah, dan terukur kepada calon jamaah bertujuan untuk calon jamaah merasa sukacita, nyaman dan tidak repot-repot untuk proses pemenuhan seluruh administrasi. Jika terjadi kendala segera untuk diselesaikan agar seluruh proses administrasi berjalan dengan lancar sebelum jadwal keberangkatan tiba.

Menurut Tjiptono konsep pelayanan yang prima terdapat 4 unsur pokok yaitu: 1) Kecepatan, 2) Ketepatan, 3) Keramahan, 4) Kenyamanan.⁵⁹ Keempat unsur pokok ini saling keterkaitan dalam pelayanan prima. Maka, berdasarkan pada pendapat Tjiptono dengan data yang ditemukan bahwa pelayanan yang ramah, mudah dan terukur sebagai bentuk usaha dari perusahaan guna meningkatkan pelayanan dengan optimal.

d. Evaluasi Strategi.

Evaluasi strategi adalah kegiatan terakhir dari keseluruhan proses manajemen strategi dimana kegiatan ini dilaksanakan guna memeriksa dan menilai keseluruhan strategi yang dirumuskan berjalan baik atau tidak.

Hasil wawancara dengan mas Slamet bahwa evaluasi yang dilakukan oleh Albayt Tour Demak dipimpin langsung oleh pimpinan tertinggi yaitu bapak Wahiburrahman selaku manajer Albayt Tour Demak. Manajer memimpin langsung jalannya evaluasi dimana staff dan team menguraikan apa saja yang dikerjakan dan apakah ada kendala yang terjadi. Jika terjadi kendala

⁵⁸ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), wawancara oleh penulis, 22 Februari 2023, wawancara 1, transkrip.

⁵⁹ Sinollah, "Service excellent Rumah Sakit Amalia dan HVA Pare, Kediri", Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial Ilmiah 5, no.2 (2020): 165, diakses pada 02 Juni 2023, <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460http://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/dialektika>.

segera diperbaiki dan dicarikan solusi terbaik, akan tetapi menurut Slamet sendiri tidak ada permasalahan yang berat perihal administrasi karena selalu dipantau secara berulang. Kegiatan evaluasi ini dilaksanakan setelah kegiatan manaqib yang diadakan setiap bulan satu kali.⁶⁰

Menurut Wheelen dan Hunger yang dikutip oleh Rachmat dalam bukunya yang berjudul manajemen strategik, evaluasi sebagai kegiatan untuk membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diharapkan. Kinerja ini menjadi hasil akhir dari suatu aktivitas.⁶¹

Berdasarkan pendapat Wheelen dan Hunger yang dikutip oleh Rachmat dalam bukunya yang berjudul manajemen strategik dan data yang ditemukan bahwa melalui kegiatan manaqib sebagai wadah untuk melaksanakan evaluasi dengan tujuan sebagai sarana untuk melakukan penilaian apakah strategi yang dijalankan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat diteruskan secara berkepanjangan sesuai dengan situasi dan kondisi.

Dari beragam strategi yang dilaksanakan, Albayt Tour Demak mencapai hasil yang baik dari strategi yang disusun. Pencapaian ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan jamaah. Berdasarkan hasil wawancara alumni jamaah Albayt Tour Demak. Peneliti memilih alumni jamaah Albayt Tour Demak yang dijadikan sampel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan alumni jamaah Albayt Tour Demak, menurut bapak Ali Muhtar mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Albayt Tour Demak sangat mengesankan dan keseluruhan administrasi berjalan dengan lancar tanpa ada kendala apapun.⁶² Menurut bapak Sofyan mengatakan bahwa sangat mengesankan dengan pelayanan yang di berikan oleh Albayt Tour Demak dan keseluruhan administrasinya diurus oleh agent dari Albayt Tour Demak

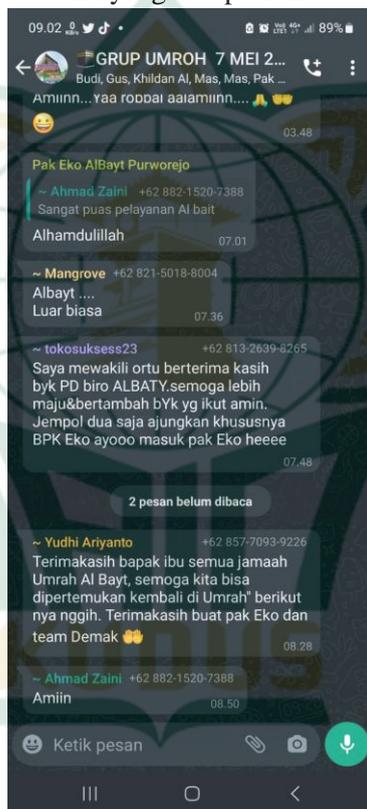
⁶⁰ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁶¹ Rachmat, *Manajemen Strategik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), 33.

⁶² Ali Muhtar (Alumni Jamaah), wawancara oleh penulis, 09 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

yang kebetulan teman tanpa harus datang ke kantor Albayt Tour Demak.⁶³ Selain menurut bapak Ali Muhtar, bapak Sofyan. Hal serupa juga disampaikan menurut pak Marzuki mengatakan bahwa sangat mengesankan dari sebelum, pelaksanaan dan kepulauan dan keseluruhan pelayanannya sesuai dengan harapan.⁶⁴

Peneliti juga mendapatkan bukti screnshoot chat dari informan 2 berikut bukti yang didapatkan:⁶⁵



Gambar 4.1
Bukti Screnshoot chat WhatsApp Alumni Jamaah

⁶³ Sofyan Noor (Alumni Jamaah), wawancara oleh penulis, 25 Mei 2023, wawancara 5, transkrip.

⁶⁴ Marzuki (alumni jamaah), wawancara oleh penulis, 12 Juni 2023, wawancara 6, transkrip.

⁶⁵ Muksin Hadi Nur Ikhsan (staff admin Albayt Tour Demak), Pesan WhatsApp kepada peneliti, 28 Mei, 2023.

Berdasarkan bukti sampel alumni jamaah dan bukti screenshot chat yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa jamaah puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sebelum keberangkatan, saat pelaksanaan, dan setelah pelaksanaan ibadah umrah.

Pada hakikatnya strategi yang sudah dilaksanakan oleh Albayt Tour Demak yaitu pertama pengamatan lingkungan berarti proses memprediksi yang terjadi dari lingkungan internal dan eksternal dengan menggunakan pendekatan SWOT, kemudian kedua perumusan strategi dengan persiapan untuk melakukan pelayanan kepada calon jamaah Albayt Tour Demak, lalu ketiga implementasinya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku di Albayt Tour Demak dan keempat evaluasi yang bisa dilihat dengan rapat atau pertemuan pimpinan dan staff yang sudah melakukan proses pelayanan administrasi dilakukan setiap bulan sekali. Hal ini dapat dilihat strategi Albayt Tour Demak berbuah hasil maksimal dengan berupa semakin banyak calon jamaah yang akan bergabung bersama Albayt Tour Demak sebagai jamaah.

Pelayanan yang diberikan Albayt Tour Demak pertama kali kepada jamaah yakni pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi ini terdiri dari pendaftaran, pembuatan dokumen – dokumen pendukung, dan pembatalan haji dan umrah. Berikut untuk mempermudah pemahaman tentang apa saja proses pelayanan administrasi, peneliti membuat table sebagai berikut:⁶⁶

⁶⁶ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 16 Mei 2023, wawancara 7, transkrip.

Pelayanan Administrasi haji plus dan haji khusus

Pelayanan Administrasi	Persyaratan	Proses	Kendala	Biaya
Pendaftaran haji plus, dan haji khusus	1) FC KTP 2) FC KK 3) FC Akte	1. Pembayaran DP 2. Setelah DP dibayarkan diajukan ke kantor kementerian agama oleh biro. 3. Menerima bukti BPIH dan nomer kursi dari Kemenag 4. Pengurusan paspor dan visa 5. Manasik	Tidak ada kendala yang terjadi	1. Setoran awal 75.000.000 2. Pelunasan dilakukan h-1 tahun

Pelayanan Administrasi Umrah

Pelayanan Administrasi	Persyaratan	Proses	Kendala	Biaya
Pendaftaran Umrah	1.Passport Asli 2.Foto Copy KTP 3.KK 4.Buku Nikah	1.Jamaah memilih paket umrah 2.Jamaah menyerahkan semua persyaratan 3.Pengurusan paspor (bagi yang belum) dan pengurusan visa, hotel oleh biro 4.Manasik 5.Jamaah memperoleh perlengkapan umrah 6.berangkat	1) Buku nikah untuk usia lanjut tidak dituliskan tanggal lahirnya hanya dituliskan tahun lahirnya. 2) Jamaah yang sudah mempunyai passport data dirinya yang ada di paspor berbeda dengan KTP atau KK	1.Pembayaran DP awal Rp.5.000.000 2.Pelunasan sesuai paket umrah yang sudah dipilih 3.Pelunasan H-1 Bulan sebelum pemberangkatan



Pelayanan Administrasi Pengurusan Passport

Pelayanan Administrasi	Persyaratan	Proses	Kendala	Biaya
Pengurusan Passport	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. KK 3. Buku Nikah/Akte/ijazah terakhir (salah satunya) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran secara online dilakukan oleh Albayt Tour Demak 2. Membayar Biaya pembuatan 3. Jadwal kedatangan ke Imigrasi 4. Jamaah datang ke imigrasi untuk proses foto 4.3 hari masa kerja jadi 	<p>Proses menunggu antrian di kantor Imigrasi lama sampai 1 jam</p>	<p>Membayar biaya pembuatan passport Rp.350.000 per orang</p>

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Albayt Tour Demak.

Perusahaan dalam melangsungkan roda perniagaannya, pasti ada fase naik dan turun dalam mengaktualisasikan strategi khususnya strategi pelayanan. Pelayanan yang berkualitas menjadi hal yang utama pada perkembangan perusahaan. Hal ini disebabkan oleh pengaruh beberapa faktor yang menjadi point utama untuk dihadapi. Sama halnya pada perusahaan dibidang jasa, dimana mengalami fase naik dan turun menjadi hal biasa.

a. Faktor Pendukung.

1) Persyaratan pendaftaran yang mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa Albayt Tour Demak perihal persyaratan pendaftaran diajukan ke calon jamaah mudah untuk dijangkau. Persyaratan yang

harus dipenuhi oleh calon jamaah yaitu Foto Copy KTP, Foto Copy KK, Buku Nikah.⁶⁷ Maka dengan upaya memberi kemudahan dalam hal persyaratan pendaftaran bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang berkualitas dan

2) Kemudahan proses pengurusan administrasi.

Berdasar pada hasil wawancara langsung dengan mas Slamet, menyampaikan bahwa keseluruhan berkas pendukung seperti pembuatan paspor, visa, pengurusan hotel sudah ditanggulangi oleh Albayt Tour Demak. Jadi jamaah cukup menunggu kapan jadwal keberangkatan tanpa perlu khawatir tentang administrasi.⁶⁸

Berdasarkan pada uraian diatas bahwa faktor pendukung penerapan manajemen strategi pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak disebabkan pada persyaratan pendaftaran yang mudah dan kemudahan pengurusan administrasi. Albayt Tour Demak berupaya untuk tidak menyulitkan jamaah ketika proses penyempurnaan administrasi pendaftaran.

Menurut Keputusan Menpan Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah bahwa 14 unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliabel* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, diantara lain prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang

⁶⁷ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

⁶⁸ Slamet Prihatin (Staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara Oleh Penulis, 11 April 2023, wawancara 2, Transkrip.

diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.⁶⁹ Kemudahan dalam proses pelayanan menjadi elemen yang perlu diperhatikan bagi setiap perusahaan, karena akan menjadikan pelanggan mencapai titik kepuasannya.

Maka dari itu, berdasarkan Keputusan Menpan Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dan data yang dipresentasikan oleh mas Slamet diketahui bahwa, proses pelaksanaan pelayanan administrasi didukung oleh mudahnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh jamaah dan seluruh administrasi pendukung seperti paspor, visa, dan hotel ditanggung oleh pihak Albayt Tour Demak. Dengan ini jamaah dapat mengefesiesikan waktu untuk penyempurnaan administrasi dan staff atau pegawai dalam menindaklanjuti administrasi pendaftaran dapat berjalan dengan efektif dan optimal.

b. Faktor penghambat.

1) Susahnya menghubungi calon jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa susahya menghubungi bagi jamaah yang sudah sepuh dan terjadi kekurangan data atau terjadi kendala administrasi.⁷⁰ Maka perlunya untuk cepat diambil tindakan dengan selalu mengabari secara berkala agar proses administrasi terus berjalan dengan semestinya.

2) Perbedaan data diri jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Slamet mengatakan bahwa rata-rata kendala yang

⁶⁹ KepMENPAN, “Kep/25/M.Pan/2/2004, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,” (24 Februari 2004).

⁷⁰ Slamet Prihatin (staff Admin Albayt Tour Demak), wawancara oleh penulis, 11 April 2023, wawancara 2, transkrip.

sering terjadi yaitu perbedaan data diri bagi jamaah yang sudah mempunyai paspor dengan data diri yang ada di KTP atau KK. Selain itu juga pada buku nikah untuk usia lanjut rata-rata tidak dituliskan tanggal lahirnya hanya dituliskan tahun lahirnya.⁷¹ Terjadinya perbedaan data diri ini karena keadaan alamiah tanpa di sengaja atau dibuat-buat oleh penyelenggara administrasi. Akan tetapi, pengaruh dari pihak eksternal dan dari jamaahnya itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, faktor pengambat penerapan manajemen strategi pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak dikarenakan susahya menghubungi calon jamaah terlebih jamaah yang sudah lanjut usia dan terjadinya perbedaan data diri jamaah. Faktor-faktor penghambat inilah yang memicu lambatnya pemprosesan administrasi jamaah.

Menurut Hasen dan Mowen menyatakan bahwa salah satu jenis kendala dibagi berdasarkan asalnya yaitu kendala internal (*internal constraint*) dan kendala eksternal (*eksternal constraint*). kendala internal (*internal constraint*) adalah kendala yang disebabkan dari internal perusahaan itu sendiri sedangkan kendala eksternal (*eksternal constraint*) adalah kendala yang disebabkan dari eksternal atau dari luar perusahaan itu sendiri.⁷²

Berdasarkan pendapat Hasen dan Mowen dan data yang diperoleh oleh peneliti dapat ditemukan bahwa kendala yang terjadi saat pelaksanaan pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak yakni berasal dari kendala eksternal (*eksternal constraint*), kendala tersebut disebabkan oleh jamaah itu sendiri seperti susahya jamaah untuk dihubungi jika terjadi kekurangan administrasi dan ada permasalahan yang terjadi perihal

⁷¹ Slamet Prihatin (Staf Admin Al Bayt Demak), wawancara oleh penulis, 22 Februari, 2023, wawancara 1, transkrip.

⁷² Rina Moestika Setyaningrum, “Analisis Biaya Produksi Dengan Pendekatan Theory Of Constraint Untuk Meningkatkan Laba (Studi pada PG. Krebet Baru Malang)”, Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis 8, no.1 (2008): 28, diakses pada 29 Mei 2023, <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/rebis/article/view/51>.

administrasi terlebih jamaah yang sudah lanjut usia. Selain itu, perbedaan data diri di KTP atau KK dengan data diri yang ada di papor bagi jamaah yang sudah mempunyai dan buku nikah yang dimiliki oleh jamaah terlebih jamaah yang sudah lanjut usia yakni tidak dituliskan tanggal lahir dan hanya dituliskan tahun lahirnya. Hal ini menjadikan proses administrasi terhambat. Maka dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi disebabkan oleh faktor eksternal (*eksternal constraint*) dimana dalam konteks ini calon jamaah itu sendiri dan juga berpengaruh bagi pihak perusahaan karena kesusahan untuk memproses administrasi untuk selesai sebelum jadwal keberangkatan tiba.

