

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam manajemen organisasi, strategi dipandang sebagai sistematisasi krusial yang dirancang untuk memastikan pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Secara etimologis, istilah ini berakar dari kata Yunani *strategos*, gabungan dari *stratos* (tentara) dan *ago* (memimpin), yang pada era kuno merujuk pada keahlian jenderal dalam mengomandoi pasukan demi memenangkan pertempuran. Namun, dalam ranah kontemporer, konsep strategi telah bertransformasi menjadi sebuah perencanaan menyeluruh yang disusun oleh pihak manajemen guna merealisasikan target-target organisasi (Chandler, 1962:13).

Strategi dipandang sebagai instrumen vital dalam meraih keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) melalui pemetaan posisi dan perencanaan yang terukur (Porter, 1980:45). Di era modern, organisasi termasuk lembaga keagamaan menjadikan strategi sebagai landasan utama dalam menyusun kebijakan serta langkah-langkah taktis demi mencapai target secara maksimal. Sebaliknya, ketiadaan strategi yang konkret berisiko membuat organisasi kehilangan arah, beroperasi secara tidak efisien, serta mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan yang terus berubah (David, 2016:5).

Di sektor jasa dan pelayanan publik, strategi berperan sebagai panduan operasional dalam mengelola sistem pelayanan demi menjamin kepuasan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas layanan tidak hanya bertumpu pada aspek kecepatan semata, melainkan juga mencakup ketepatan, keramahan, kenyamanan, serta transparansi informasi bagi para pengguna jasa dan mengklasifikasikan jenis pelayanan ke dalam tiga kategori fundamental, yakni. Pelayanan Administratif, Teknis dan Spiritual.(Moenir, 2014:22). Pada akhirnya,

pemberian layanan yang bermutu tinggi menjadi representasi profesionalisme suatu institusi sekaligus faktor krusial dalam mempertahankan kredibilitas dan kepercayaan publik (Tjiptono, 2019:75).

Berdasarkan pandangan Kotler dan Keller (2016:49), pelayanan didefinisikan sebagai suatu tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang secara prinsip tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang. Jika dikaitkan dengan institusi keagamaan, seperti penyelenggara haji dan umrah, cakupan pelayanan melampaui urusan logistik dan administrasi semata, karena turut melibatkan dimensi spiritual, emosional, hingga sosial. Oleh karena itu, jamaah membutuhkan pendampingan yang komprehensif yang mencakup seluruh rangkaian proses, mulai dari fase pendaftaran dan bimbingan manasik, hingga tahap keberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, serta kepulangan kembali ke tanah air.

PT Harira Tour Padang adalah sebuah entitas bisnis yang bergerak di bidang biro perjalanan, baik untuk keperluan ibadah umrah maupun sektor pariwisata dan aktivitas pendukung lainnya. Perusahaan ini resmi berdiri di Kota Padang pada 08 Juni 2022, di bawah kepemimpinan Ustadz Sigit Sugiarto selaku Direktur Utama dan Ghonaya Naheliyah yang menjabat sebagai Komisaris. Berikut tabel data keberangkatan jamaah umroh travel harira tour tahun 2022-2025 :

No	Tahun	Jumlah Jamaah Umroh
1.	2022	27 orang
2.	2023	85 orang
3.	2024	56 orang
4.	2025	50 orang

Sumber : data diolah 2026

Terkait otoritas pelaksana, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 menetapkan bahwa penyelenggaraan haji reguler di Indonesia merupakan tanggung jawab penuh pemerintah. Pasal 10 dalam regulasi tersebut menegaskan bahwa Menteri Agama memimpin pelaksanaan ibadah ini melalui satuan kerja terstruktur yang tersebar di tingkat pusat, daerah, hingga di Arab Saudi (UU No. 8 Tahun 2019). Mengingat kuota jamaah Indonesia yang sangat masif—mencapai lebih dari dua ratus ribu orang per tahun—pemerintah memerlukan sinergi dengan sektor swasta, seperti biro perjalanan resmi, guna mengoptimalkan pelayanan haji dan umrah secara kolektif (Kemenag RI, 2019).

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, telah dibentuk sebuah lembaga baru yang secara resmi mengambil alih otoritas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dari Kementerian Agama. Badan yang dikenal sebagai Kemenhaj ini memiliki tanggung jawab utama dalam merumuskan kebijakan teknis, memberikan pelayanan dan bimbingan, serta mengelola sistem informasi haji dan umrah. Kehadiran lembaga ini ditujukan untuk memodernisasi tata kelola sekaligus meningkatkan standar kualitas pelayanan bagi seluruh jamaah (Kemenhaj, 2025).

Situasi tersebut mewajibkan seluruh institusi penyelenggara, tidak terkecuali Travel Harira Tour di Kota Padang, untuk mengimplementasikan strategi pelayanan yang terpadu dan profesional. Cakupan strategi ini mencakup penyusunan program, manajemen sumber daya manusia, pembaruan sistem informasi, hingga penerapan standar layanan yang berorientasi pada kepuasan jamaah. Sejalan dengan hal tersebut, Zeithaml dan Bitner (2013:78) menegaskan bahwa strategi pelayanan yang berdaya guna wajib menyentuh lima dimensi utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan keamanan), *empathy* (kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan), serta *tangibles* (ketersediaan fasilitas fisik yang representatif).

Penyelenggaraan jasa haji dan umrah memiliki kekhasan tersendiri yang membedakannya dari sektor jasa lain, mengingat kaitan eratnya dengan dimensi emosional serta spiritual para jamaah. Dalam pandangan umat Muslim, ibadah haji merupakan bentuk pengabdian tertinggi dan manifestasi utama dari ketaatan seorang hamba kepada Allah SWT. Sebagaimana firman Allah dalam Surah Ali-Imran (3):97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ

اللَّهُ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ. ال عمران. ٩٧

Artinya: *Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (Q.S Ali-Imran Ayat :97).*

Kutipan ayat tersebut menegaskan bahwa ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang telah memenuhi syarat istitha'ah, baik secara finansial, penguasaan ilmu, kesehatan fisik, maupun jaminan keamanan. Kewajiban ini pun hanya dibebankan satu kali seumur hidup bagi individu yang memiliki kesiapan materi, jasmani, dan mental (Moenir, 2014:89). Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar secara global, Indonesia mendapatkan alokasi kuota haji paling tinggi dibandingkan negara-negara lain. Sebagai contoh, pada tahun 2019, Indonesia menerima kuota total sebesar 231.000 jamaah, yang terbagi atas 214.000 jamaah untuk kategori reguler dan 17.000 jamaah untuk kategori khusus (Kemenag RI, 2019).

Tingginya antusiasme masyarakat Muslim di Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji menegaskan urgensi penyelenggaraan layanan yang transparan, akuntabel, dan efektif. Namun pada realitasnya, sejumlah kendala masih kerap ditemukan, antara lain keterlambatan dalam penyampaian informasi, rendahnya transparansi pembiayaan, pembinaan jamaah yang belum optimal, hingga keterbatasan sarana selama berada di Tanah Suci (Nurhayati, 2020:22). Munculnya berbagai persoalan tersebut menjadi sinyal

pentingnya inovasi dalam strategi pelayanan yang tidak sekadar terpaku pada prosedur administratif, tetapi juga harus menyentuh aspek kemanusiaan serta dimensi spiritualitas jamaah.

Pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan dan kepastian bagi jamaah. Menurut Siagian (2024), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Begitu juga dengan pelayanan teknis yang mencakup aspek transportasi, akomodasi dan konsumsi jamaah, pelayanan yang baik harus mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian kepada pengguna layanan.

Selain pelayanan administrasi dan teknis, pelayanan spritual merupakan inti dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pelayanan spritual berpengaruh terhadap kesiapan mental jamaah. Nata (2016) menyatakan bahwa pembinaan keagamaan bertujuan untuk membentuk sikap dan perilaku religius yang tercermin dalam kehidupan sehari-hari.

Upaya peningkatan mutu layanan haji dan umrah merupakan bagian integral dari komitmen pemerintah dalam mengimplementasikan prinsip *good governance* pada sektor pelayanan publik. Aparatur negara dituntut untuk menghadirkan sistem tata kelola yang profesional, akuntabel, serta bersih dari segala bentuk maladministrasi. Dalam pandangan ini, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tidak sekadar dipahami sebagai prosedur administratif rutin, melainkan sebuah manifestasi tanggung jawab moral dan spiritual terhadap umat Muslim dalam menjalankan rukun Islam kelima (Kemenag RI, 2021).

Oleh karena itu, diperlukan transformasi strategi pelayanan yang relevan dengan tantangan era modern, termasuk optimalisasi teknologi informasi melalui pendaftaran daring (*online*), sistem pelaporan digital, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang mumpuni secara manajerial maupun keagamaan. Travel Harira Tour di Kota Padang, sebagai salah satu institusi penyelenggara ibadah haji dan umrah, menjadi objek

kajian yang signifikan untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk membedah bagaimana implementasi strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah, sekaligus mendukung program pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang profesional serta memiliki integritas tinggi.

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menetapkan judul penelitian ini sebagai berikut **“Strategi Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Travel Harira Tour Padang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi serta pengamatan yang penulis lakukan, ditemukan sejumlah permasalahan mendasar di dalam lingkup operasional **PT Harira Tour**, yaitu **Bagaimana Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Travel Harira Tour Kota Padang.**

C. Batasan Masalah

Guna menjaga kedalaman pembahasan dan memastikan penelitian ini tetap terfokus pada sasaran, maka diperlukan pembatasan ruang lingkup kajian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada :

1. Strategi pelayanan administratif jamaah Haji dan Umroh Travel Harira Tour Kota Padang
2. Strategi pelayanan teknis jamaah Haji dan Umroh Travel Harira Tour Kota Padang
3. Strategi pelayanan spiritual jamaah Haji dan Umroh Travel Harira Tour Kota Padang

D. Tujuan Penelitian

Berpijak pada latar belakang, rumusan masalah, serta ruang lingkup penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami :

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan administratif jamaah Haji dan Umroh Travel Harira Tour Kota Padang
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan teknis jamaah Haji dan Umroh Teravel Harira Tour Kota Padang
3. Untuk mengetahui strategi pelayanan spiritual Jamaah Haji dan Umroh Travel Harira Tour Kota Padang

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan, terutama dalam lingkup manajemen pelayanan dan strategi organisasi di lembaga keagamaan. Selain itu, temuan dalam studi ini diharapkan dapat menjadi rujukan akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami strategi pelayanan jasa keagamaan, khususnya dalam konteks penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia. Lebih jauh lagi, penelitian ini diproyeksikan dapat memperkaya literatur terkait implementasi konsep *service quality* (kualitas layanan) dan kepuasan pelanggan di sektor pelayanan yang berbasis nilai-nilai spiritual.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Travel Harira Tour Padang: Hasil kajian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai instrumen evaluasi sekaligus kontribusi pemikiran bagi pihak manajemen dalam memformulasi serta menyempurnakan strategi pelayanan. Hal ini bertujuan agar operasional lembaga menjadi lebih efektif, efisien, dan senantiasa relevan dengan ekspektasi para jamaah.

- b. Bagi Kementerian Agama dan Lembaga Penyelenggara Haji/Umrah: Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan potret empiris mengenai implementasi strategi pelayanan di lapangan. Informasi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan strategis dalam merumuskan kebijakan, bimbingan, maupun pengawasan terhadap para penyelenggara ibadah haji dan umrah.
- c. Bagi Jamaah dan Masyarakat Umum: Penelitian ini bertujuan memberikan edukasi mengenai urgensi pelayanan profesional yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, masyarakat diharapkan dapat lebih cermat dan selektif dalam menentukan biro perjalanan haji dan umrah yang memiliki kredibilitas tinggi.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya: Studi ini diproyeksikan dapat menjadi referensi fundamental serta bahan komparasi bagi penelitian serupa di masa depan, terutama dalam memperdalam kajian mengenai strategi pelayanan yang mengintegrasikan nilai-nilai spiritual dan manajerial.

F. Penjelasan Judul

Guna mencegah munculnya ambiguitas atau kekeliruan dalam menafsirkan tajuk penelitian ini, penulis perlu memaparkan klarifikasi konseptual terhadap istilah-istilah yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

1. Strategi: Secara umum, strategi merupakan rancangan komprehensif yang diorganisir secara sistematis untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi dilakukan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi. Sejalan dengan pemikiran Chandler (1962:13), strategi didefinisikan sebagai penetapan sasaran jangka panjang serta penentuan arah kebijakan dan pendistribusian sumber daya yang krusial demi mewujudkan target tersebut. Dalam lingkup kajian ini, strategi diartikan sebagai rangkaian tindakan taktis yang diimplementasikan oleh Travel Harira Tour Padang untuk mengoptimalkan kualitas

layanan bagi jamaah haji dan umrah, yang mencakup tahapan perencanaan, eksekusi lapangan, hingga proses evaluasi yang terstandardisasi.

2. **Pelayanan Haji dan Umrah:** Istilah ini merujuk pada seluruh rangkaian aktivitas yang disediakan oleh institusi penyelenggara guna memfasilitasi para jamaah agar dapat menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, dan senantiasa selaras dengan tuntunan syariat Islam. Sejalan dengan perspektif Moenir (2014:22), pelayanan dipahami sebagai bentuk kegiatan yang diorientasikan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain melalui penerapan sistem, prosedur, dan mekanisme yang terukur. Dalam konteks penelitian ini, cakupan pelayanan haji dan umrah tidak hanya terbatas pada dimensi teknis seperti proses pendaftaran, bimbingan manasik, maupun penyediaan sarana akomodasi namun juga menyentuh aspek emosional serta spiritual. Hal ini dikarenakan ibadah tersebut memiliki bobot nilai religius dan dampak sosial yang sangat fundamental bagi setiap individu.
3. **Travel Harira Tour Padang:** Merupakan institusi penyedia jasa perjalanan haji dan umrah yang berbasis di Kota Padang, Sumatera Barat, serta telah mengantongi legalitas resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI, 2019). Lembaga ini dipilih sebagai subjek penelitian atas perannya dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam menunaikan ibadah haji dan umrah. Fokus kajian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi strategi pelayanan dalam mengoptimalkan kualitas serta kepuasan jamaah. Selain itu, penelitian ini juga meninjau kapabilitas lembaga dalam beradaptasi terhadap regulasi pemerintah maupun dinamika kebutuhan jamaah yang terus berkembang.

G. Sistematika Penulisan

Adapun kerangka sistematika dalam penyusunan proposal ini diorganisir ke dalam lima bab utama, yang penjelasannya dikelompokkan sebagai berikut:

BAB I Bagian ini merupakan pengantar penelitian yang memuat: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Penjelasan Istilah/Judul, serta Sistematika Penulisan.

BAB II Bab ini menguraikan kerangka teoretis yang menjadi dasar penelitian, mencakup: tinjauan mengenai konsep strategi dan pelayanan, teori pelayanan haji dan umrah, strategi pemasaran jasa, serta dimensi kenyamanan jamaah dalam konteks kualitas layanan.

BAB III Bab ini memaparkan prosedur dan pendekatan penelitian yang digunakan, meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, serta teknik pengumpulan dan pengolahan data yang diterapkan.

BAB IV Bagian ini menyajikan temuan lapangan dan analisis mendalam mengenai gambaran umum perusahaan serta implementasi strategi pelayanan jamaah pada objek penelitian.

BAB V Merupakan bagian akhir dari penelitian yang menyajikan kesimpulan dari seluruh rangkaian analisis serta saran-saran konstruktif bagi pihak terkait.